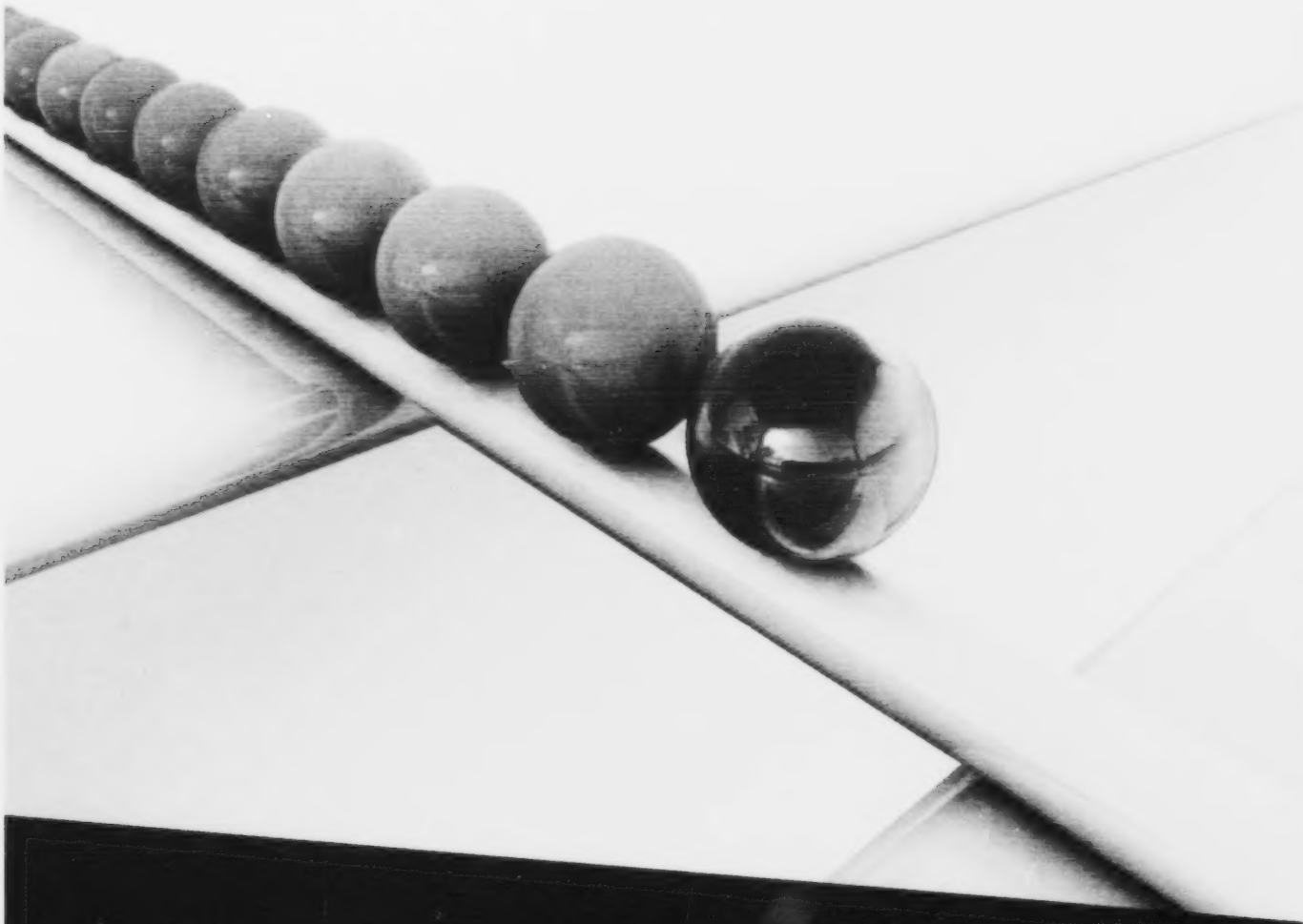
Commissariat aux langues officielles

Office of the Commissioner of Official Languages

RAPPORT ANNUEL
2007-2008



« QUANT À MOI, JE FAIS TOUJOURS EN SORTE DE PRÉPARER LA ROUTE DE CEUX QUI VOUDRONT SUIVRE. »

SAMUEL DE CHAMPLAIN

Pour communiquer avec le
Commissariat aux langues officielles,
composez sans frais le 1 877 996-6368.

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2008

No de cat.: SF1-2/2008
ISBN : 978-0-662-05741-3

Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles
ou pour obtenir un exemplaire en média substitut,
composez sans frais le 1-877-996-6368.
www.languesofficielles.gc.ca

Imprimé sur
du papier recyclé

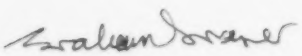
MONSIEUR LE PRÉSIDENT DU SÉNAT

Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1er avril 2007 au 31 mars 2008.

Le commissaire aux langues officielles,



Graham Fraser

MONSIEUR LE PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1er avril 2007 au 31 mars 2008.

Le commissaire aux langues officielles,

Graham Fraser

RAPPORT ANNUEL

2007-2008

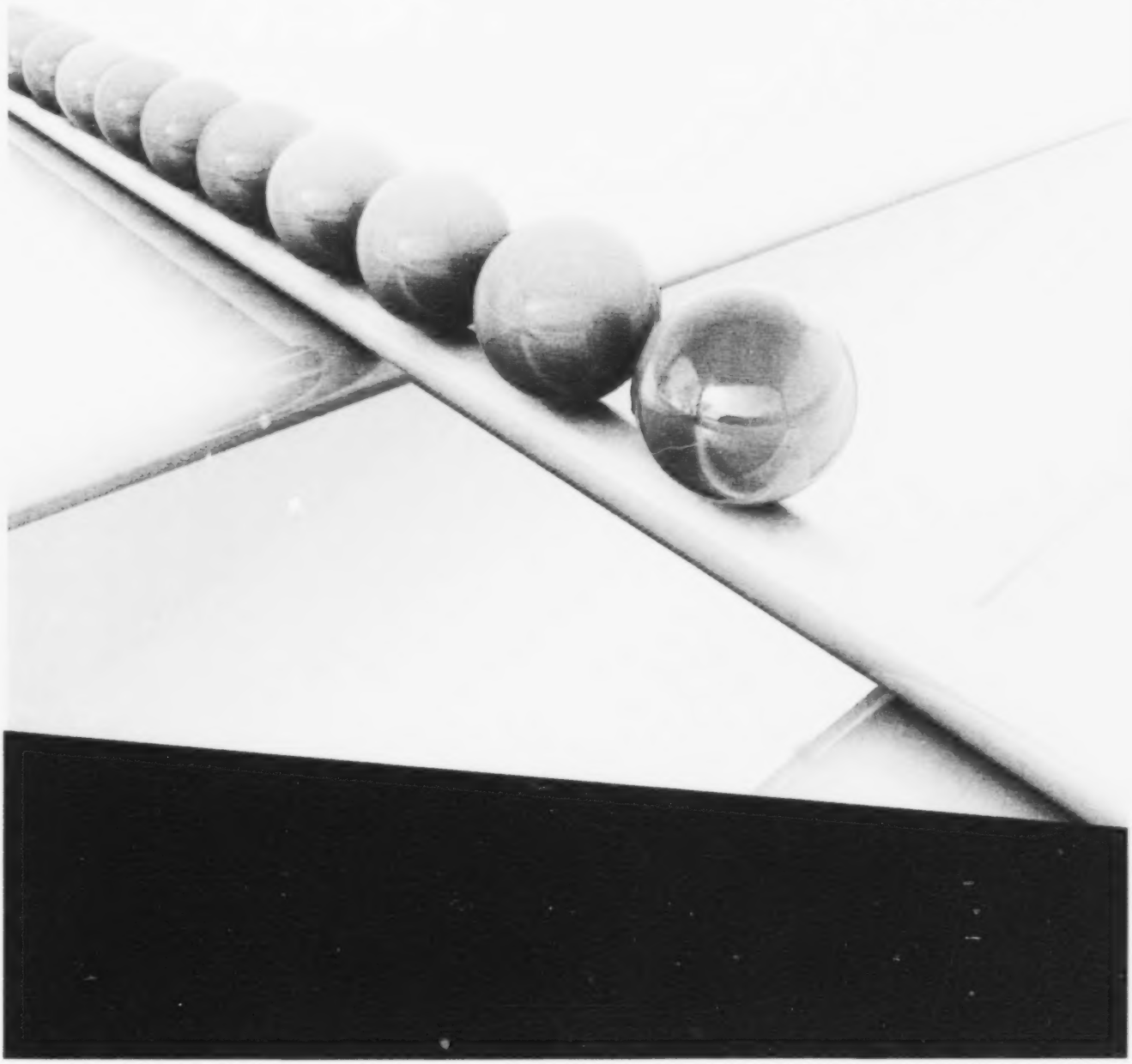


TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE II

AVANT-PROPOS DE GRAHAM FRASER V

CHAPITRE I : LES LANGUES OFFICIELLES ET LE LEADERSHIP 2

PARTIE 1 : LES CONSTATS SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES* 4

La mise en œuvre des parties IV, V et VII 4

Une vue d'ensemble 4

Les communications avec le public et la prestation des services : un ciel variable 4

La langue de travail : un maillon faible 5

La promotion du français et de l'anglais : une saveur aigre-douce 7

Un nouveau guide pour la partie VII 8

Les attentes du commissaire à l'égard des institutions fédérales 9

Les constats de la mise en œuvre de la partie VII dans l'ensemble du pays 10

Les communautés et les institutions fédérales : un arrimage difficile 11

La promotion de la dualité linguistique : le parent pauvre de la partie VII 13

Le rôle d'ombudsman : l'approche renouvelée 14

Le contexte 14

L'approche renouvelée : deux principes 15

PARTIE 2 : VISION, ENGAGEMENT ET LEADERSHIP 16

Le Plan d'action 16

Premier axe : l'éducation 18

Deuxième axe : le développement des communautés 20

Troisième axe : la fonction publique 26

Quatrième axe : l'industrie de la langue 27

Le *Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles* 28

Les autres attentes du commissaire 29

La gouvernance horizontale et la concertation 30
La structure actuelle de la gouvernance horizontale en langues officielles 30
La gouvernance horizontale : les principes à retenir 31
L'appréciation de la coordination actuelle de la gouvernance horizontale 33

Le renouvellement de la fonction publique 36
Les réflexions et les perspectives 37
Le recrutement d'effectifs bilingues 40
La dualité linguistique : un élément essentiel du renouvellement de la fonction publique . . . 41
Des pistes d'action 41
1) L'engagement des cadres 41
2) La formation 42
3) Le recrutement au niveau postsecondaire 42
4) La formation linguistique 42

CONCLUSION : CHAPITRE I 44

CHAPITRE II : LES LANGUES OFFICIELLES DANS UN MONDE EN ÉVOLUTION 46

PARTIE 1 : LES CHANGEMENTS AU SEIN DE LA FÉDÉRATION CANADIENNE 48

La réforme du Sénat 49

Les dures leçons du passé : les transformations gouvernementales 51

Circonscrire le pouvoir de dépenser 54

PARTIE 2 : LA CITOYENNETÉ PARTAGÉE, LA DUALITÉ LINGUISTIQUE ET L'ÉVOLUTION DE LA DIVERSITÉ CULTURELLE 55

Une perspective historique 57

Les réalités actuelles 58

Regards vers l'avenir : la pleine participation de tous les Canadiens au dialogue à l'échelle nationale 59

L'immigration et les communautés francophones 60

Les identités multiples et le dialogue à l'échelle nationale dans les deux langues officielles 64

Des mesures pour aller de l'avant 66

Le rôle du gouvernement 67

CONCLUSION : CHAPITRE II 68

CHAPITRE III : LA PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE ET LE DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS 70

PARTIE 1 : LA PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE 72

L'apprentissage de la langue seconde 72

La continuité de l'enseignement 73

La demande et l'accès 74

Les ressources humaines 75

L'apprentissage par la culture 75

L'évaluation des programmes 76

La recherche 76

L'enseignement de l'anglais langue seconde au Québec 76

La dualité linguistique dans les relations internationales du Canada 77

L'étude sur le bilinguisme aux Jeux olympiques de 2010 78

PARTIE 2 : LE DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE . . . 80

Le recensement de 2006 80

Le poids démographique des anglophones et des francophones 80

La population immigrante allophone 80

Le bilinguisme 81

Les communautés de langue officielle 81

L'enquête post censitaire sur la vitalité des communautés de langue officielle 82

Un aperçu des communautés 83

Les études sur la vitalité des communautés : la parole accordée aux intervenants . . . 88

L'étude sur les organismes subventionnaires 90

L'étude sur les arts et la culture 91

CONCLUSION : CHAPITRE III 94

CHAPITRE IV : LA MISE EN ŒUVRE DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES* : AMÉLIORER LE LEADERSHIP POUR OBTENIR DE MEILLEURS RÉSULTATS 96

L'évènement principal en matière de langues officielles en 2007-2008 96

Les leçons apprises 99

PARTIE 1 : SURVOL DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES* 101

Les outils d'assurance de la conformité à la disposition du commissaire 101

Une vue d'ensemble en 2007-2008 102

Les plaintes reçues en 2007-2008 102

Les tendances relatives aux plaintes recevables au cours des trois dernières années . . 104

Les bulletins de rendement 2007-2008 105

La méthodologie utilisée pour les bulletins de rendement et les changements apportés en 2007-2008 105

La présentation des résultats 106

Les résultats globaux des bulletins de rendement en 2007-2008 110

Les tendances générales observées dans les bulletins de rendement au cours des trois dernières années 111

Conclusion : survol de la mise en œuvre de la *Loi* 112

PARTIE 2 : UN EXAMEN APPROFONDI DU SERVICE AU PUBLIC 113

Les plaintes recevables liées au service au public en 2007-2008 113

Les résultats des bulletins de rendement concernant le service au public en 2007-2008 116

La présence d'un effectif bilingue 116

Les observations sur le service au public 117

Les vérifications et les suivis concernant le service au public 122

Les suivis des vérifications 124

Les interventions proactives ou préventives réalisées en 2007-2008 touchant le service au public 124

Les interventions devant les tribunaux en 2007-2008 concernant le service au public 125

Des exemples de leadership en matière de service au public 126

Conclusion : le service au public 126

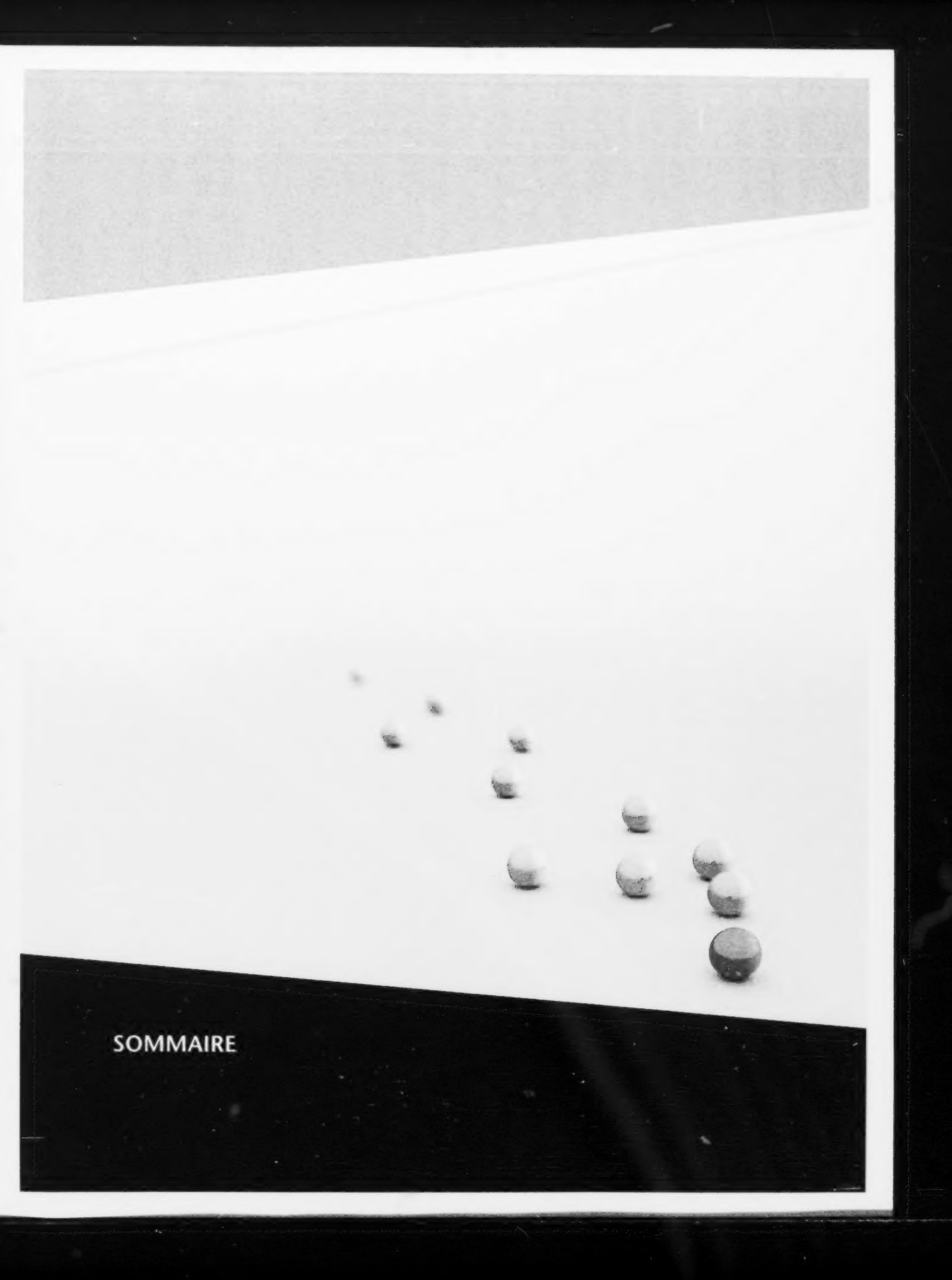
PARTIE 3 : UN EXAMEN APPROFONDI DE LA LANGUE DE TRAVAIL 127
Les plaintes recevables liées à la langue de travail en 2007-2008 128
Les résultats des bulletins de rendement concernant la langue de travail en 2007-2008 129
La supervision bilingue 130
Le sondage sur la langue de travail 130
L'analyse des résultats du sondage 132
Les vérifications et les suivis concernant la langue de travail. 135
Des exemples de leadership en matière de langue de travail 136
Conclusion : la langue de travail 137

PARTIE 4 : LE DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE ET LA PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE : UN EXAMEN APPROFONDI 138
Les plaintes recevables liées à la promotion du français et de l'anglais en 2007-2008. 138
Les résultats des bulletins de rendement concernant la promotion du français et de l'anglais en 2007-2008. 140
Les institutions désignées 140
Les institutions non désignées 141
Les vérifications et les suivis concernant la promotion du français et de l'anglais 142
Des exemples de leadership en matière de promotion du français et de l'anglais. 144
Conclusion : la promotion du français et de l'anglais 146

CONCLUSION : CHAPITRE IV 147

CONCLUSION. 150

INDEX. 152



SOMMAIRE

SOMMAIRE

Convaincu que les grands acquis en matière de langues officielles ont été obtenus dans des moments forts de leadership, le commissaire aux langues officielles, Graham Fraser, a choisi d'articuler son rapport de cette année sur ce thème.

L'analyse réalisée par le commissaire au cours de l'année montre que la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* plafonne et que le gouvernement fédéral, dans son ensemble, éprouve encore des difficultés à régler les problèmes systémiques. Le commissaire constate une mise en œuvre incomplète dans plusieurs domaines de la *Loi* et même un déclin du rendement de certaines institutions en ce qui concerne la langue de travail. Selon lui, la mise en œuvre de la *Loi* est toujours largement inachevée et fortement susceptible de subir des reculs.

Le commissaire réclame un leadership plus fort et plus convaincant de la part des institutions fédérales et les encourage à adopter des approches davantage axées sur les résultats. Le commissaire propose aussi de nouveaux moyens d'aider les institutions à obtenir de meilleurs résultats. Il leur demande de porter une attention particulière à la création d'un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles. D'ailleurs, il recommande aux hauts dirigeants des institutions fédérales de prendre immédiatement des mesures concrètes en ce sens.

Le commissaire constate aussi que de nombreuses institutions fédérales sont désorientées par rapport à leur obligation de prendre des mesures positives pour promouvoir la dualité linguistique et assurer le développement des communautés de langue officielle. À cet égard, il rappelle que les institutions ne peuvent se contenter d'attendre, et qu'elles doivent plutôt passer à l'action et faire preuve d'audace. De plus, le commissaire est d'avis que l'enquête qu'il a menée sur les compressions budgétaires de 2006 montre à quel point certaines décisions gouvernementales ne tiennent pas compte de la partie VII de la *Loi*.

Le commissaire accorde évidemment beaucoup d'importance à l'initiative qui succédera au *Plan d'action pour les langues officielles*, et il invite le gouvernement fédéral à faire preuve de leadership à cet égard. Le nouveau plan d'action devra aborder les enjeux urgents mis en lumière par le recensement de 2006 et par l'Enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle. De plus, le commissaire souhaite que le gouvernement fédéral mette davantage l'accent sur la promotion de la dualité linguistique, plus particulièrement auprès des jeunes et des nouveaux arrivants, et sur l'apprentissage de la langue seconde.

Le commissaire souhaite aussi que le gouvernement profite du renouvellement de la fonction publique pour placer la dualité linguistique au centre des priorités de l'appareil fédéral. Comme première étape, la formation devrait être offerte aux nouveaux

fonctionnaires et aux cadres pour leur permettre de mieux comprendre les fondements et les exigences de la *Loi*. Persuadé que le renouvellement de la fonction publique représente une occasion en or, le commissaire recommande que le greffier du Conseil privé intègre pleinement la dualité linguistique dans les initiatives de renouvellement.

En outre, le commissaire est fermement convaincu que le gouvernement doit renforcer son engagement à l'égard de la gouvernance horizontale des langues officielles, à la fois par un leadership politique plus soutenu et par des mécanismes concrets de mise en œuvre au sein de l'appareil fédéral. Le leadership politique est la condition *sine qua non* d'une gouvernance horizontale fonctionnelle et efficace. Par conséquent, le commissaire estime qu'il faut redoubler d'efforts pour renforcer la gouvernance horizontale des langues officielles, et il formule plusieurs recommandations à ce sujet à l'intention du premier ministre, du greffier du Conseil privé et de la ministre des Langues officielles.

Comme le Canada se développe dans un contexte de changement, il y a lieu de s'interroger sur l'influence des nombreuses transformations sur la composition linguistique du pays. Certaines propositions de réforme de l'État touchent directement les langues officielles, dont le projet de réforme du Sénat canadien, qui ne tient pas compte pour le moment des communautés de langue officielle. En outre, les changements proposés à la façon dont le gouvernement fédéral exerce son pouvoir de dépenser pourraient toucher la dualité linguistique. À ce sujet, le commissaire recommande au premier ministre de faire le nécessaire pour que toute réforme d'envergure respecte intégralement les obligations en matière linguistique et tienne compte des répercussions possibles sur les communautés de langue officielle.

D'autres facteurs influent grandement sur la situation des langues officielles au Canada, dont le nombre en forte croissance d'allophones au sein de la population. Le commissaire insiste donc sur la nécessité d'engager un dialogue sur l'interaction entre la dualité linguistique et la diversité culturelle et sur la façon d'intégrer ces notions à une vision inclusive de la citoyenneté dans le Canada de demain.

La promotion de la dualité et le développement des communautés comptent parmi les principales obligations des institutions fédérales en matière de langues officielles. Pour remplir ces obligations, les institutions peuvent s'y prendre de différentes façons. Par exemple, l'apprentissage de la langue seconde est un bon moyen de promouvoir la dualité linguistique au pays. Cependant, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux doivent abattre un travail considérable pour réaliser l'objectif du Plan d'action 2003-2008 qui consiste à doubler, d'ici 2013, la proportion de jeunes âgés de 15 à 19 ans qui parlent les deux langues officielles. Le Canada peut aussi projeter une image à l'étranger qui reflète vraiment sa dualité linguistique. Malheureusement, le commissaire a constaté que ce n'est pas toujours le cas et il incite encore une fois le gouvernement fédéral à faire preuve d'un leadership plus soutenu à cet égard.

Finalement, en matière de développement des communautés, plusieurs intervenants doivent s'efforcer d'accroître la vitalité des communautés, dont les communautés elles-mêmes, les gouvernements et les chercheurs. Grâce au recensement de 2006 et à l'Enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle, ces intervenants disposent désormais de meilleures sources d'information pour examiner et analyser l'état actuel des communautés de langue officielle. Le commissaire considère cependant qu'il reste encore beaucoup à faire avant que le gouvernement utilise à sa pleine mesure le potentiel des modifications apportées à la *Loi* en 2005. En somme, le gouvernement doit raffermir son leadership pour soutenir la vitalité des communautés dans toutes ses dimensions.

RECOMMANDATIONS :

1. **Le commissaire recommande que le premier ministre :**
   a) crée un comité spécial de ministres présidé par la ministre des Langues officielles pour guider la pleine mise en œuvre du nouveau plan d'action et des obligations linguistiques au sein de toutes les institutions fédérales;
   b) fasse en sorte que le Cabinet, appuyé par le Secrétariat des langues officielles, dresse le bilan du dossier des langues officielles au moins une fois par année;
   c) fasse en sorte que le Secrétariat des langues officielles dispose de l'autorité nécessaire pour assumer un rôle de coordination horizontale en vue de mettre en œuvre l'ensemble de la *Loi sur les langues officielle*s.
2. **Le commissaire recommande que le greffier du Conseil privé** fasse en sorte que l'évaluation annuelle du rendement des sous-ministres tienne compte des efforts de mise en œuvre de l'ensemble de la *Loi sur les langues officielles,* particulièrement de la partie VII.
3. **Le commissaire recommande que la ministre des Langues officielles** donne au Secrétariat des langues officielles le mandat d'examiner les exigences en matière de responsabilisation et de rapports en langues officielles dans le but d'alléger les processus et surtout, de renforcer l'accent sur l'atteinte de résultats.
4. **Le commissaire recommande que le greffier du Conseil privé** fasse en sorte d'intégrer pleinement la dualité linguistique dans les initiatives de renouvellement de la fonction publique, et plus particulièrement dans les activités de recrutement, de formation et de perfectionnement, afin que la dualité linguistique soit considérée comme une valeur au sein de l'appareil fédéral.
5. **Le commissaire recommande que le premier ministre** fasse en sorte que le gouvernement respecte intégralement ses obligations linguistiques et la vitalité des communautés de langue officielle lors de toute réforme d'envergure, comme une révision de programmes, un transfert de responsabilités ou un changement de mandat d'une institution fédérale, sa privatisation ou son déménagement.
6. **Le commissaire recommande que le secrétaire du Conseil du Trésor** fasse la preuve, d'ici le 31 décembre 2008, que le Secrétariat (l'organisme fédéral responsable des examens des dépenses) a pris des mesures pour s'assurer que les examens des dépenses et autres examens similaires réalisés au sein du gouvernement fédéral sont conçus et menés à bien en pleine conformité avec les engagements, les obligations et les rôles établis à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.
7. **Le commissaire recommande que les administrateurs généraux de toutes les institutions fédérales** prennent des mesures concrètes, d'ici le 31 décembre 2008, en vue de créer un milieu de travail qui permettrait aux employés des régions désignées d'utiliser tant le français que l'anglais.

LE LEADERSHIP ET LES LANGUES OFFICIELLES

AVANT-PROPOS DE GRAHAM FRASER

« La dualité linguistique n'est pas seulement une exigence, c'est une valeur, une caractéristique essentielle du leadership dans le secteur public. »

Graham Fraser, commissaire aux langues officielles

L'engagement du Canada à l'égard des deux langues officielles est intimement lié à son histoire et, à l'occasion du 400e anniversaire de la fondation de la ville de Québec et du 20e anniversaire des premières modifications apportées à la *Loi sur les langues officielles*, il convient de le souligner.

En effet, il est des plus intéressant de rappeler que les Pères de la Confédération considéraient la question de la langue comme l'un des principes fondamentaux du respect.

La dernière soirée des débats qui ont précédé la Confédération, le 10 mars 1865, John A. Macdonald, en réponse à une question sur le statut du français dans l'État politique en voie d'élaboration, souhaitait que « l'usage de la langue française formât l'un des principes sur lesquels serait basée la confédération ». George-Étienne Cartier s'est immédiatement levé pour ajouter qu'il était également nécessaire de protéger le droit des minorités anglophones du Bas-Canada à utiliser leur langue.[1]

Cet engagement à respecter les deux langues, ancré dans le débat sur la Confédération, n'a pas toujours été honoré au cours des 143 dernières années, mais, depuis 40 ans, il a constamment été réitéré dans : la *Loi sur les langues officielles*, la *Charte canadienne des droits et libertés*, les divers arrêts de la Cour suprême donnant une interprétation des droits linguistiques prévus par la *Charte*, la modification de la *Loi sur les langues officielles* en 2005 et, récemment, l'engagement du gouvernement du Canada à l'égard du renouvellement du Plan d'action 2003-2008. Toute mesure adoptée par le gouvernement fédéral doit être évaluée selon ce principe de respect.

Tout parcours s'effectue par étapes. Il y a un an, dans mon premier rapport annuel, j'ai mis l'accent sur le thème de jeter des ponts. J'ai consacré une bonne partie de la première année de mon mandat à l'établissement des relations et des liens essentiels à un commissaire aux langues officielles. Je me suis rendu dans neuf provinces et deux territoires, où j'ai pu m'entretenir avec des organismes communautaires, des recteurs d'université, des membres de conseils scolaires et d'organismes provinciaux, des enseignants de programmes d'immersion, des premiers ministres et des ministres provinciaux, des élèves du secondaire et, bien entendu, des parlementaires, des ministres et des fonctionnaires fédéraux. J'ai prononcé quelque 75 allocutions, participé à 154 entrevues avec les médias et comparu à neuf reprises devant des comités parlementaires.

1 *Débats parlementaires sur la question de la Confédération des provinces de l'Amérique britannique du Nord*, 3e session, 8e Parlement provincial du Canada, Québec, Hunter, Rose et Lemieux, imprimeurs, 1865, p. 943. Macdonald est cité par Richard Gwyn dans *John A. : The Man Who Made Us, The Life and Times of John A. Macdonald, Volume One: 1815-1867*, Toronto, Random House Canada, 2007, p. 323.

Au cours de la dernière année, je me suis penché sur la notion de leadership. Je ne suis pas le premier commissaire à le faire : bon nombre de mes prédécesseurs, sinon tous, ont souligné que jamais un climat de respect à l'égard de la *Loi sur les langues officielles* ne pourrait prendre racine au sein de la fonction publique fédérale ou de la société canadienne si le gouvernement ne témoignait pas lui-même clairement de l'importance de la dualité linguistique à titre de valeur fondamentale.

Je continue d'être préoccupé par le fait que la maîtrise des deux langues officielles dans la fonction publique est perçue comme un ensemble de fardeaux et de règlements et non comme une valeur, d'obligations et d'obstacles et non comme de nouvelles possibilités, et qu'elle ait peu de liens avec les éléments primordiaux que sont la communication, le respect, la compréhension et le leadership.

Dans ma réflexion sur le leadership et les langues officielles, j'ai pu observer la tendance de toute organisation complexe à transformer les valeurs en fardeaux. Lorsqu'on perd de vue ses objectifs et que l'on se concentre uniquement sur les processus, la transparence devient le fardeau de l'accès à l'information, et la gestion financière responsable devient le fardeau de la vérification, de la vérification interne et de la mesure du rendement. De la même façon, la dualité linguistique devient le fardeau de la dotation, de la formation et de l'administration de tests. La dualité linguistique n'est pas seulement une exigence, c'est une valeur – une caractéristique essentielle du leadership dans le secteur public.

On compte sept millions de francophones au Canada. Comment peut-on exercer un leadership à l'échelle nationale si on est incapable de communiquer avec tous ces gens ou de comprendre le monde dans lequel ils vivent? Ces observations ne sont pas nouvelles. Il y a cinq ans, la Table ronde de recherche-action sur les langues officielles en milieu de travail a souligné que le « bilinguisme au gouvernement fédéral, en plus d'être une obligation légale, est avant tout une question de savoir parler à ses citoyens et citoyennes ».[2] À mon avis, il serait utile d'approfondir la réflexion sur la maîtrise de la langue comme élément clé du leadership.

On retrouve trop d'exemples négatifs du manque de respect à l'égard de la dualité linguistique. Le défi est d'en définir les aspects positifs. Comment le bilinguisme et le respect de la dualité linguistique peuvent-ils devenir des caractéristiques clé du leadership au sein de la fonction publique? Qu'adviendrait-il si ces éléments étaient véritablement considérés comme des valeurs et non pas comme des obligations? Quelles répercussions cela aurait-il sur le recrutement, la promotion et, surtout peut-être, le comportement des employés? Il n'est pas facile de répondre à ce genre de questions, mais j'entends, dans le cadre de mon mandat, approfondir l'examen des meilleures pratiques qui témoignent d'un respect pour les deux langues officielles en milieu de travail afin de trouver une bonne réponse à la question que m'a posée un haut fonctionnaire : « À quoi ressemble la situation idéale? »

Depuis que je suis entré en fonction au poste de commissaire aux langues officielles, en octobre 2006, j'ai eu amplement l'occasion d'observer les liens qui existent entre le leadership et la langue. Pour obtenir le fameux niveau C à l'interaction orale, la personne évaluée doit être capable d'expliquer une question complexe dans sa langue seconde et d'être persuasive, et elle doit être en mesure d'intervenir dans un conflit au travail, de superviser un employé, d'offrir des conseils ou, comme me l'a dit un représentant de la Commission de la fonction publique, elle doit pouvoir témoigner en cour ou enseigner.

2 Patrick Boisvert et Matthieu Leblanc, *Le français à suivre? : redonner un dynamisme aux langues officielles en milieu de travail*, Table ronde de recherche-action du CCG sur les langues officielles en milieu de travail, Centre canadien de gestion, 2003, p. 4.

Tous ces critères ne relèvent pas de la simple évaluation linguistique; il s'agit plutôt d'éléments qui appartiennent au leadership. Il est inconcevable que soit nommée à un poste de direction une personne incapable d'expliquer, de persuader, d'intervenir, de superviser ou de conseiller dans les deux langues officielles du Canada. Tout comme Ginger Rogers devait reproduire, à l'envers et en talons hauts, tout ce que faisait Fred Astaire, les leaders de la fonction publique doivent s'acquitter de leurs fonctions en français et en anglais.

En juin 2007, j'ai entendu Jeffrey Gandz, du Ivey Executive Program et du Ivey Leadership Program, parler de leadership et de l'importance de savoir influencer et de persuader – c'est-à-dire d'incarner des valeurs, de les transmettre, d'en faire la promotion et de les mettre en pratique.

Selon lui, si les leaders n'incarnent pas les valeurs, c'est bien simple, les valeurs n'existent pas. Je lui ai demandé dans quelle mesure il était important pour les leaders de pouvoir communiquer avec l'ensemble de l'organisation, et non seulement avec leurs subordonnés directs. Sans ambages, il m'a répondu qu'il s'agissait là de la distinction à faire entre un leader et un gestionnaire. On gère un secteur, mais on exerce un leadership dans l'ensemble de l'organisation[3]. Cela revient à dire que tout leader au sein de la fonction publique doit pouvoir influencer, persuader, faire participer, stimuler et habiliter – sans oublier superviser et conseiller – tous les employés, en français et en anglais. Comme l'ont indiqué James Kouzes et Barry Posner, le leadership repose sur une relation[4]. Et les leaders de la fonction publique doivent être capables d'établir cette relation dans les deux langues officielles.

De fait, la plupart des théories sur le leadership s'appuient sur l'idée que pour diriger, il faut communiquer. Il est donc difficile de concevoir comment une personne peut exercer des compétences de leadership sans pouvoir comprendre et communiquer avec tous ceux et celles qu'elle dirige, ainsi qu'avec les autres parties intéressées avec lesquelles tout leader doit traiter. Au Canada, au sein de la fonction publique, et dans la vie publique en général, assurer le leadership signifie être capable de communiquer dans les deux langues officielles avec les 7 millions de francophones (dont 4 millions ne parlent pas anglais) et les 23 millions d'anglophones (dont 20 millions ne parlent pas français).

Dans un récent livre intitulé *Leadership : sagesse, pratique, développement, une étude sur le leadership au Canada*, Amal Henein et Françoise Morissette définissent les cinq piliers du leadership canadien : l'harmonie, l'intégrité, la qualité, la débrouillardise et l'inclusion[5]. Servir les Canadiens et les Canadiennes et superviser les fonctionnaires dans la langue de leur choix est tout à fait conforme à ces valeurs.

En juin, j'ai remarqué avec intérêt, que la société de gestion Accenture[6] a louangé de nouveau la prestation et l'efficacité des services offerts par la fonction publique du Canada. Son étude souligne que le pays a une vision solide et mobilisatrice du service, qui est centré sur les citoyens et fondé sur des valeurs[7]. Il va sans dire que les louanges sont pleinement méritées. Les fonctionnaires du Canada comptent parmi les groupes de travailleurs les plus dévoués et les plus qualifiés au monde. Accenture n'a pas mentionné les services bilingues cette année, mais j'estime, et les données dans le rapport annuel le mettent en relief, qu'il s'agit d'un élément important dans l'évaluation de la qualité des services.

3 Jeffrey Gandz, « Leadership Talent: Identification and Development », Forum des politiques publiques, 19 juin 2007.

4 James M. Kouzes et Barry Z. Posner, *The Leadership Challenge*, San Francisco, John Wiley & Sons, 2007, p. 24.

5 Amal Henein et Françoise Morissette, *Leadership : sagesse, pratique, développement : une recherche d'envergure sur l'exercice et le développement du leadership au Canada*, Sherbrooke, Éditions de l'Université de Sherbrooke, 2007, p. 239.

6 Accenture, *Leadership in Customer Service: Delivering on the Promise*, 2007.

7 *Ibid.*

La dualité linguistique n'a pas encore été pleinement intégrée comme valeur dans la fonction publique; elle demeure un potentiel peu exploité. Elle constitue également un aspect essentiel de son renouvellement. En effet, il est important, durant la période de transition où une génération part à la retraite tandis qu'une autre fait son entrée sur le marché du travail, que le leadership en matière de langues officielles soit très solide.

En d'autres mots, chaque fois qu'un citoyen a de la difficulté à obtenir des services dans sa langue ou qu'il a affaire à un fonctionnaire qui n'est vraiment pas à l'aise dans sa langue seconde, la perception de l'importance secondaire du français pour les cadres supérieurs du gouvernement fédéral ne peut que s'accentuer.

Un exemple malheureux me vient à l'esprit. En avril dernier, on s'est aperçu que les panneaux affichés au centre d'information de la crête de Vimy étaient rédigés dans un piètre français. Ces écriteaux avaient été conçus par un groupe de bénévoles britanniques qui s'intéressent vivement aux tunnels de Vimy. Ces gens avaient généreusement traduit les panneaux eux-mêmes, mais personne n'avait songé à vérifier la qualité de leur traduction. C'est ainsi qu'un geste généreux et bien intentionné est devenu, à cause de la négligence des responsables, un incident embarrassant. Lorsque les erreurs ont été portées à l'attention du public, le ministère des Anciens Combattants s'est empressé de retirer et de réviser les panneaux, mais le mal avait été fait.

Il s'est produit d'autres incidents malheureux où le français a été non seulement malmené, mais méprisé. Ces incidents reflètent des attitudes que je croyais disparues depuis longtemps.

Je ne veux pas donner l'impression qu'il n'y a aucun leadership en matière de langues officielles. Je peux en fait mentionner diverses situations où des dirigeants ont montré l'exemple à cet égard, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'administration fédérale. J'ai déjà signalé l'exemple du premier ministre qui, en français, devant le Parlement d'Australie, a expliqué que le Canada était né en français. De même, des chefs d'entreprises du Canada anglais figurent dans des messages publicitaires diffusés à la télévision francophone. Le gouvernement de l'Ontario a, quant à lui, nommé le premier commissaire aux services en français de la province.

Certaines institutions fédérales déploient des efforts vigoureux pour respecter les deux langues officielles au travail, offrir des services dans les deux langues et mettre en œuvre des mesures positives afin de favoriser l'épanouissement et l'essor des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Le présent rapport en contient des exemples, mais permettez-moi d'en mentionner un. Par une belle journée d'hiver, je me suis rendu dans le parc de la Gatineau pour y faire une randonnée de ski de fond. Le parc, situé au nord d'Ottawa, est exploité par la Commission de la capitale nationale, qui en est la propriétaire. J'ai été accueilli chaleureusement par un employé tout souriant. « Bonjour! Hi! », m'a-t-il dit. Je l'ai salué à mon tour, puis il m'a expliqué qu'une compétition devait avoir lieu ce jour-là et m'a indiqué ce que je devais faire si je rencontrais une horde de skieurs de fond. Il était tout aussi disposé à répéter l'information dans l'autre langue officielle, avec le même enthousiasme. Voilà, me suis-je alors dit, l'illustration même de « l'offre active », accueil qui fait honneur tant à l'employé qu'à la Commission de la capitale nationale. Je n'ai pas été surpris d'apprendre que, dans le cadre de nos évaluations, la Commission de la capitale nationale avait obtenu un rendement exemplaire au chapitre des langues officielles. La Commission a fait du respect des langues officielles une valeur qu'elle a placée parmi les éléments clés de son service au public. Et avec raison : toutes les personnes qui ont traité avec cet employé sont reparties avec le sourire.

L'un des exemples les plus frappants à l'extérieur de l'administration fédérale est celui du conseil des écoles publiques d'Edmonton, dont l'approche en matière d'enseignement des langues est parmi les plus exhaustives au pays. Le conseil scolaire, qui a obtenu des résultats spectaculaires, a attiré l'attention d'autres commissions scolaires de partout au Canada. Après avoir constaté une baisse des inscriptions à son programme d'immersion, le conseil scolaire, pour remédier à la situation, a cherché à déterminer les éléments nécessaires à un enseignement de qualité en langue seconde. Au terme de sa réflexion, le conseil avait cerné 14 critères, dont le soutien du conseil scolaire et des directeurs d'école, des enseignants compétents et enthousiastes bénéficiant de possibilités de perfectionnement professionnel, et un investissement financier dans le programme. Il a ensuite pris des mesures pour assurer le respect des critères. Les répercussions sur les enseignants, sur la qualité de l'enseignement et sur la persévérance des élèves ont été quasi immédiates. Il s'agit d'un modèle à suivre pour le reste du pays.

La plupart de ces mesures relèvent du sens commun; ce qui est extraordinaire, c'est qu'on les a mises en œuvre. Il est aussi remarquable de constater que les responsables de cette transformation ne s'étaient pas limités à englober les seuls ordres visés par le conseil scolaire – de la maternelle à la 6e année, à la 8e année ou à la 12e année – mais bien ceux de la maternelle à la 16e année, c'est-à-dire jusqu'à la fin des études postsecondaires. On peut parler de franc succès, non seulement parce que le programme contribue à la formation de diplômés confiants et compétents dans leur langue seconde, mais aussi parce que 67 p. 100 des étudiants du Campus Saint-Jean, centre universitaire francophone de l'Université de l'Alberta, sont des diplômés du programme d'immersion.

La Société Franco-Manitobaine, en encourageant, en accueillant et en aidant les immigrants francophones qui arrivent dans la province, offre un autre exemple de leadership. Elle a travaillé de concert avec les gouvernements provincial et fédéral, participé à des missions à l'étranger et recruté une employée à temps plein – elle-même immigrante – qui voit à tous les aspects de l'accueil des immigrants et des réfugiés francophones.

Malheureusement, toutes les institutions de la société civile du Canada ne sont pas des exemples de réussite, ou ne font pas preuve de leadership dans leurs communications avec les deux groupes linguistiques.

Dans un numéro récent de la *Revue canadienne de science politique*, François Rocher, professeur à l'Université d'Ottawa, présente une analyse de l'intérêt des universitaires anglophones du Canada pour les travaux de leurs confrères et consœurs francophones[8]. Sa prémisse, ou, comme il l'écrit, son ambition, « qui semble légitime [traduction][9] », est la suivante. « Pour bien comprendre la réalité sociale et politique du Canada, il faut en connaître à fond la complexité. Cela implique aussi que le chercheur tiendra compte des travaux se rapportant à l'objet de sa recherche sans systématiquement mettre de côté une proportion considérable de travaux érudits, particulièrement ceux qui émanent d'un univers linguistique différent. [traduction] »

L'auteur trace ensuite un lien entre son hypothèse sur la recherche et le pays en entier : « Si le Canada, en tant que communauté politique (et communauté nationale, pour reprendre l'expression utilisée fréquemment au Canada anglais), est composé de deux sociétés globales, les travaux universitaires qui s'y rapportent doivent refléter cette réalité s'ils se veulent inclusifs et exhaustifs. [traduction] »

8 François Rocher, « The End of the 'Two Solitudes'? The Presence (or Absence) of the Work of French Speaking Scholars in Canadian Politics », *Revue canadienne de science politique = Canadian Journal of Political Science*, vol. 40, nº 4 (décembre 2007), p. 833-857.

9 *Ibid.*

M. Rocher conclut en ces mots son ambition normative : « La connaissance du français, du moins la capacité de lire dans cette langue, constitue une condition préalable à une analyse complète et sérieuse du Canada. [traduction] » Et de reconnaître M. Rocher, « cette affirmation, sera très controversée pour certains, comme elle ira de soi pour d'autres. [traduction] » En ce qui me concerne, cette affirmation va de soi. Après une recherche approfondie pour établir dans quelle mesure les universitaires canadiens-anglais citent des sources en français, M. Rocher conclut que les écrits signés par ces derniers et qui concernent le Canada contiennent un nombre très limité de renvois à des travaux issus de l'univers francophone : cinq pour cent.

Ce résultat est particulièrement navrant. Les universités, en général, et la recherche universitaire jouent un rôle essentiel puisqu'elles forment les générations montantes et visent à informer la société toute entière. Si les universitaires supposent que rien d'utile sur le Canada n'est écrit dans l'autre langue officielle, alors ils contribuent à élargir, au lieu de combler, les fossés qui subsistent au pays. Des discussions sur l'identité, la citoyenneté, la diversité et la langue ont lieu en français et en anglais au Canada, et quiconque en suit une seule version linguistique n'en tire qu'une vision partielle. Cela est particulièrement vrai au sujet d'événements de l'année dernière. En effet, pour la première fois depuis longtemps, un débat a été entamé au Québec sur la façon dont la société devrait se rapprocher du reste du Canada.[10]

Par ailleurs, les résultats du recensement de 2006 ont aussi suscité des discussions sur la force et la fragilité du français au Canada, ainsi que sur la langue choisie par les immigrants au Québec, la proportion de Québécois dont la langue maternelle est le français et l'utilisation du français et de l'anglais au travail. Certaines des conclusions à dégager des données semblent évidentes : si le Canada accueille plus de 200 000 immigrants et que 40 000 d'entre eux s'établissent au Québec, la proportion de Canadiens ayant le français et l'anglais pour langue maternelle diminuera par rapport à la population totale. D'autres données sont plus inquiétantes, comme la baisse, quoique légère, du nombre de francophones vivant à l'extérieur du Québec, et la diminution du bilinguisme parmi les jeunes Canadiens anglophones. Il n'est donc pas étonnant que diverses questions existentielles aient été relancées.

Tous ces débats et toutes ces discussions posent un défi particulier pour le gouvernement fédéral, en tant que pont essentiel entre le Québec et le reste du pays, ainsi qu'entre les communautés majoritaires et les communautés minoritaires, et pour la société civile canadienne. Au cours des trois décennies qui ont suivi l'élection du Parti Québécois en 1976, la politique fédérale a été, en grande partie, de nature défensive, axée sur la recherche de stratégies pour garder le Canada uni. S'il y a maintenant au Québec un débat sur la façon de réintégrer le pays, la situation n'est plus du tout la même.

Comment les institutions nationales peuvent-elles joindre les Québécois et les Québécoises qui, en majorité, ne parlent pas anglais? Lorsque les Forces canadiennes recrutent des soldats, comment communiquent-elles avec les francophones? Comment réussissent-elles à les former et à les diriger? Et la fonction publique fédérale, préoccupée par le remplacement des *baby-boomers* sur le point de partir à la retraite, comment compose-t-elle avec le grand nombre de ses recrues qui ne possèdent pas la connaissance du français dont elles ont besoin pour gravir les échelons jusqu'à la haute gestion. De plus, un bon nombre doivent aussi améliorer leurs compétences en anglais?

10 André Pratte, éd., *Reconquérir le Canada : Un nouveau projet pour la nation québécoise*, Montréal, Les Éditions Voix parallèles, 2007.

Cela signifie que les dirigeants devront assumer leurs responsabilités. La *Loi sur les langues officielles* exige le respect et le droit de travailler dans la langue officielle de son choix, ce qui implique, à tout le moins, être compris de ses superviseurs.

Un sous-ministre qui n'est pas capable de répondre en français à une question qui lui a été posée en français par un employé à une rencontre de discussion ouverte n'est pas en mesure de fournir le leadership nécessaire. Un gestionnaire ou un haut fonctionnaire qui n'accorde pas à un document en français la même attention et la même importance qu'à un document rédigé en anglais ne montre pas la voie. Si les hauts fonctionnaires ne prêchent pas par l'exemple, qui le fera? Alors, à quoi ressemble un administrateur général ou un haut fonctionnaire qui respecte pleinement la dualité linguistique? Comment cette personne doit-elle agir pour créer un sentiment d'égalité linguistique?

Certains éléments de réponse sont évidents : maintenir une relation en français avec ses collègues francophones; veiller à ce que toutes les communications destinées au personnel se fassent dans les deux langues officielles; montrer clairement que les notes de service et les documents rédigés en français ont reçu la même attention que les textes écrits en anglais; sans oublier s'adresser aux fonctionnaires du Québec ou du Nouveau-Brunswick, ou pouvoir leur parler dans la langue de leur choix.

Pour assurer le leadership dans une organisation du secteur public qui respecte les deux langues officielles, c'est un peu plus que le simple fait de pouvoir lire un discours en français, de mener une réunion dans laquelle les participants peuvent parler français ou anglais, ou de faire en sorte que les messages soient distribués aux employés dans les deux langues officielles. Le véritable leadership en matière de langues officielles signifie la création d'un milieu de travail où les gens savent que la personne de qui ils relèvent – ou les hauts fonctionnaires de l'organisation – comprendront une étude stratégique ou un document juridique de 35 pages rédigé en français et qu'ils n'auront pas besoin d'attendre sa traduction. Il suppose la conduite d'une réunion où les participants n'hésitent pas à faire des blagues dans l'une ou l'autre langue officielle. Surtout, le véritable leadership en matière de langues officielles signifie que l'on connaît le contexte culturel dans lequel les responsables et les employés francophones évoluent : les journaux qu'ils lisent, les émissions de télévision qu'ils regardent, les films qu'ils voient, les théâtres qu'ils fréquentent. Il implique que l'on comprend leurs blagues ainsi que les références culturelles des collègues francophones qui regardent *Le Téléjournal* au lieu, ou en plus, du bulletin d'information *The National*, et qui, le lundi, discutent de ce qui s'est passé à l'émission *Tout le monde en parle* de la veille.

La dernière année aura été intéressante, mais parfois frustrante, sur le plan des langues officielles. En octobre, le rapport d'enquête final sur les 118 plaintes relatives aux compressions budgétaires effectuées par le gouvernement en septembre 2006 était terminé, et nous n'avons rien trouvé qui indique que le gouvernement avait respecté ses obligations en vertu de la partie VII modifiée de la *Loi sur les langues officielles*. Par la suite, en février, mon bureau est intervenu dans la poursuite déposée par la Fédération des communautés francophones et acadienne contre le gouvernement du Canada au sujet de l'abolition du Programme de contestation judiciaire. La décision du tribunal constituera la première clarification juridique de la portée de la *Loi* modifiée.

De même, le Comité sénatorial permanent des langues officielles, comme il est indiqué plus loin dans le rapport, a demandé au Commissariat d'examiner en détail l'incidence du transfert de la responsabilité de la coordination des langues

officielles du Bureau du Conseil privé au ministère du Patrimoine canadien sur la gestion des questions liées aux langues officielles.

Dans le rapport annuel de l'année dernière, j'ai souligné l'engagement verbal du gouvernement à l'égard des langues officielles, mais je faisais également part de mon inquiétude à l'effet que cet engagement n'avait pas eu de suite. Dans ma première recommandation, j'encourageais le gouvernement à créer une initiative pour donner suite au Plan d'action.

Dans le discours du Trône, le gouvernement s'est engagé à renouveler le *Plan d'action pour les langues officielles*, venu à échéance le 31 mars, chargeant Bernard Lord, ancien premier ministre du Nouveau-Brunswick, de mener des consultations sur la question un peu partout au pays, et de tenir compte des recommandations des comités de la Chambre des communes et du Sénat, ainsi que celles du commissaire. Cet engagement a été réitéré dans le Budget, mais sans financement confirmé. Le rapport de M. Lord, que la ministre a rendu public le 20 mars, contient d'intéressantes recommandations, malgré certaines lacunes.

Bien qu'il s'agisse là de signes positifs de la détermination du gouvernement à respecter son engagement à jouer un rôle de leadership, il sera important de voir et d'évaluer les gestes que posera le gouvernement. Au 31 mars, soit à l'échéance du Plan d'action, l'année traitée dans le présent rapport peut être comparée à une pièce de Samuel Beckett : En attendant le nouveau Plan d'action.

L'année 2008-2009 promet d'être tout aussi intéressante. Comme cette année marquera le 400e anniversaire de la fondation de la ville de Québec – l'année où, comme l'a dit le premier ministre, le Canada est né en français – il s'agira d'une occasion importante de rappeler à la société canadienne les racines historiques de son pays. Il faudra faire de cet événement déterminant dans l'histoire du fait français au Canada une fête pour tous les Canadiens, et pas seulement pour les francophones et les Québécois.

Puis, 2009 marquera aussi le 40e anniversaire de l'adoption de la *Loi sur les langues officielles*, l'occasion idéale donc d'évaluer le chemin parcouru en quatre décennies et de définir les problèmes qui restent à régler. Une telle évaluation devra toutefois être menée dans l'optique des remarques fondamentales prononcées par John A. Macdonald et George-Étienne Cartier quelques heures avant que les membres du Parlement provincial du Canada adoptent les résolutions qui ont constitué les fondements de la Confédération : que l'usage du français constitue l'un des principes de la Confédération et qu'il soit nécessaire de protéger le droit des minorités anglophones du Bas-Canada à utiliser leur langue.

Bien que le Canada ait grandement changé depuis cette époque, ces principes sont tout aussi pertinents au XXIe siècle qu'ils ne l'étaient au XIXe. La mise en œuvre de ces principes reste un défi pour les chefs de file nationaux.

CHAPITRE I
LES LANGUES OFFICIELLES ET LE LEADERSHIP

CHAPITRE I
LES LANGUES OFFICIELLES ET LE LEADERSHIP

« Un leader dirige en donnant l'exemple, qu'il le veuille ou non. »

Auteur inconnu

Au Canada, exercer un leadership en matière de langues officielles veut dire tout faire pour offrir à tous les Canadiennes et les Canadiens des chances égales de s'épanouir dans la langue officielle de leur choix.

L'histoire nous rappelle que les grandes avancées dans le dossier des langues officielles à l'échelon fédéral ont toujours été le produit d'un leadership politique fort et résolu.

En 1966, le premier ministre Lester B. Pearson a jeté les bases d'une grande vision pour les langues officielles du pays – vision sur laquelle reposent encore aujourd'hui les aspirations de tant de Canadiennes et de Canadiens. Dans un discours en Chambre, il a déclaré que son gouvernement espérait et voulait que la fonction publique incarne véritablement, dans un délai raisonnable, les valeurs linguistiques et culturelles des francophones et des anglophones du pays.

« Le gouvernement espère et compte que, dans une période de temps raisonnable, [...] :

a) il sera de pratique courante que les communications orales ou écrites à l'intérieur de la fonction publique se fassent dans l'une ou l'autre langue officielle au choix de l'auteur, celui-ci ayant dorénavant la certitude d'être compris par ceux à qui il s'adressera;

b) les communications avec le public se feront normalement dans l'une ou l'autre langue officielle eu égard au client;

c) la fonction publique reflétera, dans le recrutement et la formation de ses membres, les valeurs linguistiques et culturelles des Canadiens aussi bien de langue anglaise que de langue française; et

d) un climat se créera dans lequel les fonctionnaires des deux groupes linguistiques pourront travailler ensemble vers des buts communs, en utilisant leur propre langue et en s'inspirant de leurs valeurs culturelles respectives, tout en appréciant à leur pleine valeur et en respectant celles des autres. »

Lester B. Pearson (1966)[1]

1 Canada, *Compte rendu officiel des débats de la Chambre des communes*, Ottawa, Imprimeur de la Reine, vol. IV, 1966, p. 3915. Extrait de la déclaration de principe sur le bilinguisme dans la fonction publique prononcée par le premier ministre Lester B. Pearson le 6 avril 1966.

Ainsi, cette déclaration a ouvert la voie à l'adoption, en 1969, de la *Loi sur les langues officielles*, un jalon crucial qui devait mener à l'égalité des droits linguistiques. Par la suite, le gouvernement a encore fait preuve de leadership en 1988 lorsqu'il a adopté une nouvelle version de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*), laquelle a considérablement élargi la portée de celle de 1969. Le *Plan d'action pour les langues officielles*, rendu public en 2003, constitue un autre bon exemple de leadership, en apportant un nouvel élan au programme des langues officielles et à la vitalité des communautés. On peut ajouter à cette liste la modification à la *Loi* en 2005 qui a clarifié les obligations de l'ensemble des institutions fédérales en ce qui a trait à la promotion du français et de l'anglais.

Les grands acquis que nous venons d'évoquer ont été obtenus dans des moments forts de leadership. Toutefois, nous pourrions aussi donner des exemples des conséquences néfastes d'un manque de leadership. En fait, l'absence de leadership et le manque de vigilance en matière de langues officielles ont donné lieu à des reculs au cours des 40 dernières années.

Le commissaire Fraser a constaté cette année que la mise en œuvre de la *Loi* plafonne, et il s'interroge sur l'avenir des langues officielles du pays. Les Canadiens accepteront-ils que ce dossier stagne pendant longtemps? Ou pis encore, laisseront-ils s'effriter graduellement les acquis? Le commissaire croit que les institutions fédérales doivent agir dès maintenant en exerçant un leadership fort et convaincant.

Le présent chapitre, que nous avons divisé en deux parties, s'articule autour de ce thème. Dans la première partie de ce chapitre, il est question du leadership des institutions fédérales en ce qui concerne la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Quel bilan peut-on dresser du leadership des institutions à partir des études, des enquêtes, des vérifications et des bulletins de rendement du Commissariat? Que pourraient faire les institutions pour exercer davantage leur leadership? Quelles sont les occasions à saisir?

Pour sa part, le commissaire croit qu'il est temps d'explorer de nouvelles façons de faire dans le but d'obtenir des résultats durables pour les Canadiens. Il en est question dans cette partie.

La deuxième partie du chapitre enchaîne sur trois enjeux qui concernent l'avenir des langues officielles au pays, en l'occurrence les mesures qui feront suite au Plan d'action de 2003-2008, la gouvernance des langues officielles et le renouvellement de la fonction publique. Ces enjeux comptent pour beaucoup lorsqu'il est question de leadership en matière de langues officielles. Par conséquent, le commissaire précisera ses attentes à cet égard.

PARTIE 1 :
LES CONSTATS SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

Tous les ans, le commissaire examine de près le rendement des institutions fédérales en ce qui a trait à leur mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Il analyse le rendement des institutions en fonction des différentes parties de la *Loi*. Il s'attarde, notamment, à la partie IV (communications avec le public et prestation des services), à la partie V (langue de travail) et à la partie VII (promotion du français et de l'anglais).

LA MISE EN ŒUVRE DES PARTIES IV, V ET VII

Une vue d'ensemble

Si on avait à décrire en un mot le rendement de l'ensemble des institutions en ce qui concerne la mise en œuvre de la *Loi*, il faudrait parler d'un plafonnement. En dépit de progrès réalisés ici et là ces dernières années, la mise en œuvre de la *Loi* est toujours largement inachevée et souvent sujette à des reculs.

Cette année encore, le commissaire constate très peu de progrès, voire aucun, dans plusieurs domaines d'activité et, selon les données recueillies, la situation de la langue de travail aurait même empiré dans certaines institutions.

Il est vrai que le nombre de plaintes diminue lentement et qu'on remarque de légers progrès dans les processus de gestion de la mise en œuvre de la *Loi*. Pourtant, ces améliorations ne semblent pas donner des résultats concrets là où il en faut le plus, c'est-à-dire sur le terrain.

Mais ce qui frappe surtout, c'est le lien qui s'établit entre le leadership institutionnel et le rendement. Les institutions qui affichent un leadership fort obtiennent en général de meilleurs résultats. Par exemple, celles qui ont eu de bonnes notes dans les bulletins de rendement reçoivent généralement très peu de plaintes.

Les communications avec le public et la prestation des services : un ciel variable

La partie IV de la *Loi* garantit au public canadien « le droit de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir les services » dans l'une ou l'autre des langues officielles. Selon certaines règles établies, les Canadiennes et les Canadiens peuvent ainsi exercer pleinement le droit que leur confère la Constitution de recevoir des services de qualité égale dans la langue officielle de leur choix.

Les données recueillies à cet égard au cours de l'année mettent en lumière les progrès qui ont été réalisés, mais aussi le caractère récurrent de certains problèmes.

En ce qui concerne les progrès, mentionnons tout d'abord que la plupart des institutions se sont dotées de documents – politiques, procédures et plans d'action – dont elles ont besoin pour respecter cette partie de la *Loi*.

Toutefois, nous n'avons constaté aucune amélioration à bien des égards. Les institutions les plus visées par les plaintes restent sensiblement les mêmes depuis plusieurs années. Au cours des trois dernières années, l'offre active[2] en personne ne s'est pas améliorée et le nombre de plaintes de la part du public voyageur est à la hausse. Enfin, en dépit du fait qu'elles ont amélioré leur effort de planification, plusieurs institutions éprouvent toujours des difficultés à produire des résultats concrets.

En somme, c'est l'histoire qui se répète. Nous présentons une analyse plus détaillée au chapitre IV.

La langue de travail : un maillon faible

La partie V de la *Loi* établit que « le français et l'anglais sont les langues de travail des institutions fédérales ». Chaque institution fédérale a des obligations en cette matière et doit fournir les outils et les conditions de travail qui permettent à ses employés d'exercer leurs tâches dans la langue officielle de leur choix. Les institutions doivent aussi veiller à maintenir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles. Ajoutons que la langue de travail repose sur le concept de région bilingue[3]. La *Loi* précise que le français et l'anglais sont les langues de travail dans ces régions et possèdent un statut et des privilèges égaux.

Le commissaire constate encore une fois que l'esprit et la lettre de la *Loi* ne se concrétisent pas dans la réalité. Les données recueillies au cours de l'année indiquent que les francophones dans la fonction publique se sentent de moins en moins à l'aise d'utiliser leur langue maternelle dans toutes les formes de communications. De leur côté, les fonctionnaires anglophones du Québec dénoncent fortement le manque de formation dans la langue officielle de leur choix. De plus, le nombre de plaintes relatives à la langue de travail et les bulletins de rendement font état d'un plafonnement général[4].

Ce phénomène se répète année après année, comme en témoignent les trois études sur la langue de travail que le Commissariat a réalisées depuis 2002. La première étude a été menée dans la région de la capitale nationale, la deuxième dans les régions bilingues du Québec et les sociétés d'État, et la troisième au Nouveau-Brunswick. D'après les conclusions de ces études, il y a eu quelques progrès sur le plan de la langue de travail depuis l'entrée en vigueur de la *Loi*, mais un fossé énorme sépare toujours les droits des employés et la réalité.

La langue de la minorité demeure sous-utilisée comme langue de travail au sein de la fonction publique et, exception faite du Québec, l'anglais est encore considéré comme la langue de l'ascension professionnelle.

Les études révèlent que l'assimilation en milieu de travail est courante chez les fonctionnaires francophones et est causée notamment par le fait que les francophones connaissent mieux leur langue seconde que les anglophones, par la tendance à favoriser la langue des superviseurs et par une culture organisationnelle où l'anglais domine.

Par ailleurs, les études confirment que souvent les anglophones ne peuvent remplir efficacement leurs tâches dans leur langue seconde parce qu'ils ne reçoivent pas la formation linguistique dont ils ont besoin. En outre, les anglophones n'osent pas parler français au travail parce qu'ils ne sont pas confiants en leur capacité d'utiliser

2 Par offre active, on entend l'utilisation d'une formule d'accueil dans les deux langues officielles.

3 Pour de plus amples renseignements sur les régions désignées bilingues, voir le chapitre IV, à la page 127.

4 Pour de plus amples renseignements sur la langue de travail, voir le chapitre IV, à la page 127.

leur langue seconde et que la culture de leur organisation favorise l'anglais. Malgré tout, ils auraient tout avantage à faire les efforts nécessaires pour tirer profit des connaissances acquises.

La perception que la haute direction est unilingue représente un autre obstacle important. Les francophones ont tendance à favoriser la langue de leur superviseur au détriment de leur première langue officielle. À ce sujet, un grand nombre de francophones disent préférer travailler en anglais pour être reconnu à leur juste valeur.

Dans l'étude qu'elle a publié en mars 2004 sous le titre *De la parole aux gestes : La langue de travail au sein de la fonction publique fédérale*, la commissaire de l'époque a proposé trois axes d'intervention stratégique sur lesquels repose l'instauration d'une culture organisationnelle qui respecte véritablement les droits linguistiques du personnel.

Les recommandations des études sur la langue de travail convergent vers quelques objectifs clés que les institutions devraient viser :

- un usage accru de la langue française par la haute direction;
- la mise en place d'indicateurs de rendement axés sur l'usage réel des deux langues officielles;
- l'instauration de suivis plus rigoureux;
- l'élimination de la dotation non impérative pour les postes de cadres;
- le rehaussement du profil linguistique des superviseurs;
- l'élaboration de cours de formation pour promouvoir un milieu de travail qui respecte les droits linguistiques des employés.

Ces études ont cerné les problématiques et fourni les pistes d'action que doivent emprunter les institutions fédérales. Par conséquent, ces dernières ont tous les éléments dont elles ont besoin pour passer à l'action.

Axes d'intervention stratégique[5]

Les trois axes d'intervention stratégique proposés par le Commissariat :

- **Leadership** – instaurer une culture organisationnelle axée sur le respect des droits linguistiques, faire part de la vision à tous les employés, devenir des modèles du bilinguisme, respecter en tout temps les droits linguistiques du personnel et allouer les ressources nécessaires à l'atteinte des résultats.
- **Capacité personnelle** – acquérir des compétences en langue seconde, maintenir ces compétences en utilisant régulièrement les deux langues officielles, se prévaloir de ses droits linguistiques et respecter les droits linguistiques de ses collègues.
- **Capacité institutionnelle** – renforcer l'infrastructure de gestion du programme des langues officielles, élaborer un cadre de gestion axé sur les résultats, communiquer annuellement les résultats atteints à l'ensemble du personnel, faciliter l'accessibilité du personnel à la formation linguistique et mettre à la disposition du personnel des outils de maintien des acquis.

5 Commissariat aux langues officielles, *De la parole aux gestes : La langue de travail au sein de la fonction publique fédérale*, Ottawa, mars 2004

Ce qui précède confirme une fois de plus que la langue de travail des fonctionnaires est un maillon faible de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Manifestement, on est encore bien loin de la norme fixée par Lester B. Pearson en 1966 en vue de l'égalité linguistique dans la fonction publique.

Cette situation préoccupe au plus haut point le commissaire. Le plus regrettable, c'est que sans déblocage en matière de langue de travail, on ne saurait s'attendre à des améliorations notables sur le plan du service au public. Le commissaire exhorte donc le gouvernement fédéral à exercer un leadership plus fort à cet égard et à se pencher sur la question dans les plus brefs délais. Nous y reviendrons dans la section portant sur le renouvellement de la fonction publique.

La promotion du français et de l'anglais : une saveur aigre-douce

La partie VII de la *Loi sur les langues officielles* engage le gouvernement fédéral à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada ainsi que la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Rappelons que le Parlement a choisi, en novembre 2005, de bonifier cette partie de la *Loi* en clarifiant, notamment, l'obligation imposée aux institutions fédérales de prendre des mesures positives pour concrétiser l'engagement du gouvernement. L'an dernier, dans son premier rapport annuel, le commissaire a indiqué que la volonté d'agir du gouvernement dans la foulée de l'adoption de la nouvelle partie VII ne s'était pas encore clairement manifestée.

Pour alimenter la réflexion collective sur la partie VII, le commissaire a donc mis de l'avant certains principes qui, selon lui, devraient donner un sens à la notion de mesures positives et guider l'action des institutions fédérales.

Principes mis de l'avant par le commissaire pour la mise en œuvre de la nouvelle partie VII

- Approche proactive et systématique, et traitement ciblé (« réflexe partie VII »)
- Participation active des citoyens
- Processus continu d'amélioration des programmes et des politiques en fonction de la partie VII

Le gouvernement peut tout de même se féliciter d'avoir réalisé certains progrès à ce chapitre au cours de l'année. D'une part, comme le montrent les bulletins de rendement, les résultats obtenus par les institutions fédérales indiquent une progression dans la mise en place des processus de gestion liés à la partie VII. On remarque aussi que certaines institutions non désignées[6] sont davantage mobilisées pour mettre en œuvre cette partie de la *Loi*[7].

Cependant, il y a une ombre au tableau. Le nombre de plaintes de non-conformité à la partie VII a considérablement augmenté depuis 2005, ce qui peut être attribuable au fait que les communautés de langue officielle ont été sensibilisées par les modifications apportées à la *Loi*. De plus, l'enquête sur la revue budgétaire de 2006 a montré à quel point certaines décisions du gouvernement ne tiennent pas compte de la nouvelle partie VII[8].

Un nouveau guide pour la partie VII

Patrimoine canadien joue un rôle de premier plan dans la mise en œuvre de la partie VII en coordonnant le travail des institutions fédérales et, au fil des ans, il a élaboré plusieurs outils à cette fin.

Notamment, il a dévoilé en mai 2007 un nouvel outil, le *Guide à l'intention des institutions fédérales*[9], qui a été préparé par un groupe de travail composé de représentants de **Patrimoine canadien**, du ministère de la **Justice Canada** (Justice Canada) et de l'**Agence de la fonction publique du Canada**.

Le *Guide* propose aux institutions fédérales une marche à suivre générale pour concrétiser l'engagement du gouvernement énoncé dans la partie VII de la *Loi*, dorénavant susceptible de faire l'objet d'un recours judiciaire. Il les incite à en arriver à une compréhension commune de la nouvelle partie VII et à s'assigner des rôles clairs. Il les encourage aussi à se doter de mécanismes de reddition de comptes.

Guide à l'intention des institutions fédérales de Patrimoine canadien

« Ce guide vise les quelque 200 institutions fédérales assujetties à la *Loi* afin de les appuyer dans l'exercice de leurs responsabilités à l'égard de la mise en œuvre de l'engagement du gouvernement fédéral énoncé à la partie VII de la *Loi* (article 41), particulièrement eu égard aux décisions d'ordre stratégique et de politique qu'elles sont appelées à prendre. Il s'adresse tant aux membres des comités de gestion qu'aux responsables de l'élaboration des politiques et des programmes, aux cadres intermédiaires et aux agents qui mettent en œuvre les programmes et services.[10] »

6 Bien que toutes les institutions fédérales aient les mêmes responsabilités en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, une trentaine d'entre elles ont été désignées et doivent préparer des plans d'action à l'égard de la partie VII et soumettre des rapports à Patrimoine canadien sur les résultats atteints. Ces documents se trouvent sur le site Web du Ministère à l'adresse **www.pch.gc.ca/progs/lo-ol/ci-ic/inst_f.cfm**.

7 Pour de plus amples renseignements sur les institutions non désignées, voir le chapitre IV, à la page 141.

8 Pour de plus amples renseignements sur cette enquête, voir le chapitre IV, à la page 96.

9 La nouvelle version du *Guide* se trouve sur le site Web de Patrimoine canadien à l'adresse **www.pch.gc.ca/progs/lo-ol/outils-tools/tdm_f.cfm**

10 Patrimoine canadien, *Guide à l'intention des institutions fédérales* : Loi sur les langues officielles (partie VII – Promotion du français et de l'anglais), *Bulletin 41-42*, vol. 13, no. 2 (printemps/été 2007), **www.pch.gc.ca/progs/lo-ol/bulletin/vol13_no2/5_f.cfm** (page consultée le 28 mars 2008).

Le commissaire tient à souligner la qualité du travail des trois ministères qui ont collaboré à l'élaboration de ce guide pratique, clair et utile. Selon lui, ce produit doit s'accompagner d'un effort soutenu de sensibilisation au sein de l'appareil fédéral, car, à l'instar d'une boussole ou d'un dictionnaire, le Guide ne sera utile que dans la mesure où l'usager saura en tirer profit.

Avant tout, les institutions fédérales doivent, grâce au *Guide*, prendre pleinement conscience de leur obligation d'agir dans le sens des objectifs de la partie VII et de rendre compte de leurs actions.

Les attentes du commissaire à l'égard des institutions fédérales

Au cours de la dernière année, **Patrimoine canadien** et **Justice Canada**, deux institutions clés, ont continué leur travail de sensibilisation auprès des institutions fédérales en leur expliquant la nature de leurs nouvelles obligations. Le commissaire félicite ces ministères pour leurs efforts de sensibilisation, lesquels doivent d'ailleurs se poursuivre, et rappelle à toutes les institutions fédérales leur obligation d'agir.

Il est encore beaucoup trop tôt pour parler d'une percée dans la mise en œuvre de la nouvelle partie VII de la *Loi*. Malgré les efforts appréciables de sensibilisation des deux dernières années, de nombreuses institutions fédérales semblent avoir de la difficulté à saisir le concept de mesures positives. Et s'il est vrai que certaines d'entre elles agissent avec plus d'empressement que d'autres, comme en témoignent les bulletins de rendement publiés par le Commissariat[11], dans l'ensemble, on se heurte à un constat d'immobilisme.

Les institutions fédérales ne peuvent se contenter d'attendre. Elles doivent agir, prendre des risques et faire preuve d'un peu d'audace, comme le veut l'esprit de la partie VII de la *Loi*. Celles qui s'enlisent et choisissent de ne rien faire s'exposent non seulement à la critique, mais aussi à des poursuites judiciaires. Les institutions ont tout avantage à définir les paramètres de leur intervention et à appliquer la politique des langues officielles dans le cadre de leur mandat respectif.

Les mesures positives ne sont pas des initiatives ponctuelles. Les institutions fédérales doivent s'engager de plus en plus au sein des communautés et envers la promotion de la dualité linguistique, amorcer systématiquement un dialogue et établir des partenariats à long terme.

Le commissaire s'attend à ce que le *Guide* permette aux institutions fédérales d'entreprendre certaines mesures. Elles pourront aussi s'inspirer des résultats d'un projet mené par la Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA), en collaboration avec plusieurs associations communautaires, en vue de renforcer les liens entre les institutions fédérales et de documenter les mesures positives exemplaires[12].

11 Les bulletins de rendement sont publiés sur le site Web du Commissariat aux langues officielles à l'adresse **www.languesofficielles.gc.ca/html/performance_rendement_f.php**

12 Pour de plus amples renseignements sur ce projet, voir le site Web de la FCFA à l'adresse **www.fcfa.ca/home/index.cfm?id=417**

Les constats sur la mise en œuvre de la partie VII dans l'ensemble du pays

Au cours de l'année, le commissaire a pu observer des mesures positives mises en œuvre à l'extérieur de la région de la capitale nationale.

Les approches et les résultats varient d'une région et d'une institution à l'autre. De façon générale, dans la coordination de la mise en œuvre de la partie VII, à l'échelle du pays, le leadership ne se manifeste pas aussi clairement qu'on l'aurait souhaité. Par conséquent, **Patrimoine canadien** se doit de jouer pleinement son rôle de coordination de la partie VII dans l'ensemble du pays.

En général, au cours de la dernière année, le commissaire a constaté que peu de fonctionnaires dans l'ensemble du pays sont pleinement conscients de leurs obligations en matière de langues officielles. Il note également que la plupart des citoyens, même ceux qui font partie des réseaux communautaires, ne sont pas toujours au fait des obligations des institutions fédérales. Il y a donc lieu de rappeler que le travail de sensibilisation à l'égard de la partie VII exige un effort soutenu.

Pratique exemplaire : le Comité interministériel sur la partie VII

Patrimoine canadien est à l'origine d'un comité regroupant des institutions fédérales qui travaillent dans le domaine de la justice et de la sécurité, telles que **Sécurité publique Canada**, **Service correctionnel du Canada** et la **Gendarmerie royale du Canada**.

Parrainé par **Justice Canada**, ce comité vise à partager l'expérience et les pratiques exemplaires à l'égard de la mise en œuvre de la partie VII.

Chacune des institutions peut ainsi mettre en commun ses outils, les listes de ses interlocuteurs communautaires et les résultats de ses consultations.

Une des retombées de ce comité est une meilleure coordination des consultations communautaires.

Le commissaire encourage **Patrimoine canadien** à mettre sur pied des comités similaires qui regrouperont d'autres institutions fédérales ayant des affinités.

Dans ces circonstances, il n'est pas étonnant d'observer la faible volonté de la plupart des institutions fédérales de prendre des mesures positives. Comme nous l'avons mentionné, même si certaines institutions ont enregistré des progrès dans la mise en œuvre de la partie VII et que certaines ont mis sur pied des mécanismes internes de gestion de cette partie, dans l'ensemble, les initiatives à cet égard sont peu nombreuses ou peu fructueuses.

De plus, les communautés et même les fonctionnaires en région qui cherchent à donner forme à des mesures positives sont souvent peu outillés pour le faire, si bien qu'ils se tournent souvent vers le Commissariat plutôt que vers les institutions concernées pour obtenir de l'information et des conseils.

Le fait que la partie VII ait si peu de résonance à l'échelle du Canada inquiète le commissaire. Si les institutions veulent que des effets concrets découlent de la partie VII, elles doivent travailler plus étroitement avec leurs bureaux régionaux. Notamment, il leur faut décentraliser certaines ressources consacrées à la mise en œuvre ou à la coordination du dossier des langues officielles. **Patrimoine canadien** reconnaît l'importance de renforcer la coordination entre les institutions partout au pays et met en place certaines mesures de soutien à leur intention.

Cependant, peu d'institutions fédérales disposent de coordonnateurs de la partie VII en région. Lorsqu'il y en a, ces personnes ont souvent un emploi du temps fragmenté ou bien elles n'ont pas les ressources nécessaires pour travailler efficacement ou encore elles manquent d'expérience pour exercer une véritable influence au sein de leur organisation. Il est donc à espérer que les efforts de **Patrimoine canadien** se concrétiseront rapidement par une meilleure mobilisation des institutions fédérales dans toutes les régions du pays en vue de la pleine mise en œuvre de la partie VII.

Selon le commissaire, le renforcement du rôle régional constitue un aspect essentiel de la mise en œuvre de la partie VII, puisqu'il favorise la participation active des citoyens, un des principes qui sous-tend les mesures positives. Bien entendu, ce renforcement suppose aussi des ressources adéquates pour accomplir le travail.

Les communautés et les institutions fédérales : un arrimage difficile

Dans son dernier rapport annuel, le commissaire a soulevé les enjeux émergents de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*. Notamment, il a souligné un certain écart entre les attentes des communautés et les capacités des institutions fédérales. Or, cet écart persiste.

Au cours de la dernière année, certains leaders communautaires ont mis en lumière les faiblesses de la capacité organisationnelle du milieu associatif. D'après les représentants des communautés, il faut mieux outiller les associations pour les aider à répondre plus adéquatement aux attentes des citoyens et à relever les défis dans les communautés.

La Fédération des francophones de la Colombie-Britannique a notamment fait valoir que de nombreux organismes communautaires se trouvent bien souvent dans une situation très précaire en raison de leurs conditions sociales et organisationnelles. Ces organismes ne disposeraient pas de toutes les ressources requises pour répondre aux attentes des membres de leur communauté et il n'est pas rare qu'ils doivent « vivre à crédit » pendant une certaine période de l'année, étant donné les délais administratifs pour l'octroi du financement. Les organismes dénoncent aussi le mince financement de base accordé à leurs activités courantes. Une telle instabilité mine parfois les efforts de recrutement de personnel qualifié et ne favorise pas une planification à long terme ou le développement de leur capacité

d'agir en fonction des priorités de la communauté concernée. D'autres associations communautaires, dont l'Assemblée communautaire fransaskoise et la Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA), ont aussi reconnu que cette situation est malheureusement trop répandue dans la francophonie canadienne.

Le Quebec Community Groups Network (QCGN) rapporte les mêmes difficultés relativement à la capacité organisationnelle. Il faut se rappeler que la communauté anglophone du Québec, bien que située dans une seule province, compte autant de personnes que la population francophone en milieu minoritaire dans l'ensemble du pays. Compte tenu de la très grande diversité démographique, culturelle et régionale de la province, il y est difficile de bien représenter et desservir l'ensemble des communautés anglophones. Plusieurs réseaux sectoriels (comme ceux de la santé, de l'éducation ou des arts et de la culture) et régionaux (à Québec, en Outaouais ou en Gaspésie) ont été mis sur pied pour assurer le développement communautaire et communiquer les besoins aux gouvernements. Tous ces organismes puisent généralement leur financement aux mêmes sources et se font donc souvent concurrence.

Pour ce qui est de la mise en œuvre des obligations du gouvernement fédéral, la minorité anglophone du Québec est dans une situation particulière. Le QCGN et les 29 autres organismes communautaires ont généralement de bons liens de travail avec les institutions fédérales en région et se sentent écoutés par ces dernières. De plus, les coordonnateurs régionaux de la partie VII arrivent la plupart du temps à prendre le pouls de la communauté. Toutefois, les liens avec les administrations centrales de ces institutions et l'influence que peuvent exercer les organismes communautaires anglophones sur le gouvernement fédéral sont parfois bien ténus. Ainsi, dans les régions, la volonté de travailler de concert avec la communauté au développement n'a pas toujours une résonance au sein des décideurs dans la région de la capitale nationale. La communauté anglophone du Québec est l'une des deux communautés de langue officielle en situation minoritaire du pays. Les institutions fédérales devraient reconnaître le statut national du QCGN et agir en conséquence[13].

Les leaders des communautés sont d'avis que le gouvernement a une responsabilité à l'égard du développement des capacités communautaires en vertu de la nouvelle partie VII. Selon eux, la précarité de leurs associations prouvent que le gouvernement ne prend pas de mesures positives à leur endroit.

La perspective des groupes communautaires s'harmonise parfois difficilement avec celle de certaines institutions fédérales qui ont fait des efforts pour satisfaire à leurs obligations ou renforcer la capacité communautaire. Il faut reconnaître que bon nombre de ces institutions ont accordé un financement pluriannuel ou ont intégré un « réflexe langues officielles » dans leur culture organisationnelle. Ces mesures vont dans le bon sens, mais leurs bienfaits ne se feront pas immédiatement sentir au sein des communautés. Avec la coordination soutenue de **Patrimoine canadien**, les institutions fédérales doivent continuer d'accentuer leurs efforts et de raffermir leurs liens avec les représentants communautaires. Ainsi, les deux parties auront une meilleure compréhension mutuelle de leurs contraintes respectives.

13 Cette idée a notamment été avancée lors des consultations de Bernard Lord sur le prochain Plan d'action. Voir le mémoire du QCGN intitulé *Promoting French and English in Canadian Society and furthering the development of French and English Minority-Language Communities: Submission of the Quebec Community Groups Network (QCGN) to the Government of Canada's Consultations on Linguistic Duality and Official Languages* (décembre 2007).

La promotion de la dualité linguistique : le parent pauvre de la partie VII

Il est souvent nécessaire de rappeler que la partie VII de la *Loi* comporte deux volets : le développement des communautés de langue officielle (volet communautaire) et la promotion de la pleine reconnaissance du français et de l'anglais dans la société canadienne (volet promotion).

Les institutions fédérales ont toujours porté une attention plus particulière au volet communautaire, en quelque sorte au détriment du volet promotion. Le Guide de **Patrimoine canadien** et les autres outils de mise en œuvre ont une forte tendance à privilégier le développement des communautés, et les institutions fédérales, à quelques exceptions près, prennent des mesures qui portent principalement sur le volet communautaire. Cette année encore, les bulletins de rendement confirment cette tendance.

Patrimoine canadien et **Justice Canada** doivent rappeler la complémentarité des deux volets de la partie VII et l'importance de leur mise en œuvre simultanée. Plus on encourage la reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne, plus on est susceptible d'appuyer les communautés de langue officielle.

LE RÔLE D'OMBUDSMAN : L'APPROCHE RENOUVELÉE

Le contexte

Depuis quelques années, le Commissariat semble toujours buter sur la même évidence : l'application du régime linguistique canadien est inachevée, et le gouvernement du Canada a encore du chemin à parcourir pour atteindre les objectifs qu'il s'est lui-même fixés. Les résultats rapportés dans plusieurs rapports annuels successifs, dont celui-ci, font état d'un plafonnement de la mise en œuvre de la *Loi*.

Le Commissariat aux langues officielles espère négocier et signer un protocole d'entente avec plusieurs institutions fédérales au cours du prochain exercice. Ce protocole aura pour but d'accroître la collaboration entre le Commissariat et ces institutions, de favoriser la mise en commun de l'information, de mettre en place un mécanisme de résolution des plaintes le cas échéant et de déterminer les mesures à prendre pour prévenir de nouvelles plaintes. Il s'agit d'une initiative proactive qui s'inscrit dans l'approche renouvelée que le commissaire a adoptée à l'égard de son rôle d'ombudsman.

Cette situation a amené le commissaire à s'interroger sur d'autres façons d'intervenir à titre d'ombudsman et de protecteur des droits linguistiques des Canadiens. Outre les enquêtes, bulletins de rendement, vérifications et recours judiciaires, existe-t-il d'autres moyens de résoudre les différends en matière de langues officielles? Faut-il renouveler le rôle d'ombudsman afin de favoriser une meilleure collaboration avec les institutions pour les amener à mieux remplir leurs obligations?

Le commissaire constate que, au pays comme ailleurs, le rôle d'ombudsman évolue. Une dimension essentielle du rôle d'ombudsman est de traiter les plaintes, de réagir aux infractions qui sont portées à son attention. De plus en plus, on adopte des méthodes plus efficaces pour régler les conflits. Toutefois, outre ce travail important qui se fait en aval, il faudra agir de plus en plus en amont afin de prévenir les problèmes qui donnent lieu aux plaintes.

Par exemple, depuis l'adoption de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* en 2003, les institutions fédérales doivent mettre sur pied un système informel de résolution des conflits. Les ombudsmans de certaines institutions en ont profité pour rationaliser leurs procédures et pour adopter des approches plus énergiques de résolution des conflits.

En outre, la Commission canadienne des droits de la personne a apporté des modifications fondamentales à sa procédure de règlements des conflits en mettant l'accent sur la médiation et la prévention. Elle fait déjà état de résultats plus convaincants et durables. Plusieurs ombudsmans à l'échelon provincial ont aussi amorcé des changements d'orientation similaires, notamment au Québec, en Ontario et en Alberta.

L'approche renouvelée : deux principes

Dans le but de miser davantage sur les résultats, le commissaire a décidé de renouveler son rôle de protecteur des droits linguistiques des Canadiens. Tout en reconnaissant que les institutions sont responsables de prendre des mesures afin d'améliorer leur rendement, le commissaire tient à collaborer davantage avec elles dans le but d'obtenir de meilleurs résultats pour les Canadiennes et les Canadiens.

L'approche qu'il préconise repose sur deux principes : une résolution durable et plus efficace des plaintes et la prévention des problèmes qui donnent lieu aux plaintes.

Une résolution durable et plus efficace des plaintes suppose une meilleure compréhension des besoins et des intérêts de toutes les parties, tant les plaignants que les institutions fédérales, et la prise en compte de l'intérêt public dans la réalisation des grands objectifs qui sous-tendent la *Loi sur les langues officielles*. À cette fin, l'approche renouvelée du commissaire comprend l'utilisation de nouveaux modes d'intervention visant à traiter les plaintes d'une manière qui incite toutes les parties à viser et à mettre en œuvre des solutions durables.

La prévention des problèmes qui donnent lieu aux plaintes consiste à cerner les problèmes potentiels avant qu'ils aient une incidence sur le respect des droits en matière de langues officielles et à effectuer des interventions préventives auprès des institutions fédérales. Le commissaire collaborera avec les institutions et les incitera à adopter des stratégies axées sur la prévention. Il insistera aussi sur l'importance de s'attaquer aux problèmes récurrents et systémiques et d'agir de manière proactive pour y mettre fin.

Bien que ces deux principes forment la base du renouvellement du rôle d'ombudsman, les moyens usuels comme les enquêtes, les bulletins de rendement, les vérifications et les recours judiciaires vont être maintenus pour traiter les questions de conformité. Le commissaire croit que l'introduction de nouveaux outils, combinés à ceux qui existent déjà, produira des résultats durables pour l'ensemble des Canadiens.

PARTIE 2 :
VISION, ENGAGEMENT ET LEADERSHIP

LE PLAN D'ACTION

En mars 2003, le gouvernement fédéral a lancé le *Plan d'action pour les langues officielles*. S'échelonnant sur une période de cinq ans et pourvu d'un budget initial de 751 millions de dollars, ce plan avait comme principaux buts de promouvoir l'épanouissement des communautés de langue officielle et de renforcer la dualité linguistique dans les communautés et la fonction publique. À cette fin, le gouvernement a choisi de miser simultanément sur quatre axes : l'éducation, le développement des communautés de langue officielle, la fonction publique et l'industrie de la langue.

Rappelons que le Commissariat a toujours appuyé ce plan qui donnait une nouvelle impulsion aux communautés et au programme des langues officielles, qui pendant les années 1990 ont subi le contrecoup de nombreuses compressions budgétaires. Dans son dernier rapport annuel, le commissaire a d'ailleurs formulé une recommandation exhortant la ministre des Langues officielles à concevoir une initiative destinée à succéder au Plan d'action 2003-2008.

En 2006-2007, le commissaire avait recommandé :

« que la ministre des Langues officielles, en collaboration avec les communautés, les provinces et les territoires, conçoive, au cours de la prochaine année, une initiative qui succédera au *Plan d'action pour les langues officielles* et qui consolidera les acquis. Durant le processus de conception, le gouvernement fédéral devra considérer attentivement l'élargissement de la portée du Plan d'action pour inclure, notamment, les domaines des arts et de la culture, des initiatives destinées aux jeunes et de nouvelles mesures visant la promotion de la dualité linguistique. »

La demande du commissaire et celles de plusieurs autres intervenants ont trouvé écho. En effet, dans son deuxième discours du Trône, prononcé le 16 octobre 2007, le premier ministre a réitéré son appui aux langues officielles en annonçant son intention de renouveler le *Plan d'action pour les langues officielles*. Il a ensuite confié à Bernard Lord, ancien premier ministre du Nouveau-Brunswick, la tâche de consulter les représentants des communautés de langue officielle et d'autres acteurs au sujet des principaux enjeux et des orientations d'une éventuelle initiative pour les langues officielles.

En parcourant le pays, en décembre 2007, Bernard Lord a entendu de nombreux groupes dont Canadian Parents for French (CPF), la Société éducative de visites et d'échanges au Canada (SEVEC), l'Association canadienne des professeurs de langues secondes (ACPLS), la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) et le Quebec Community Groups Network (QCGN). Soulignons que ces deux derniers groupes avaient au préalable effectué d'importants travaux pour définir leurs attentes. Par exemple, lors de son sommet en juin 2007, la FCFA avait défini les enjeux et les priorités des communautés francophones et acadiennes. Le QCGN avait fait de même à son forum en février 2008. À la suite de ces consultations, Bernard Lord a déposé son rapport à la ministre de **Patrimoine canadien** le 3 mars 2008[14] et celle-ci l'a rendu public le 20 mars 2008.

En plus du rapport Lord, d'autres sources continuent d'alimenter la réflexion du gouvernement. Citons d'abord les rapports du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes au sujet de la vitalité des communautés de langue officielle et du bilinguisme dans la fonction publique[15]. Les données de l'enquête postcensitaire[16] jettent une lumière nouvelle sur la situation des communautés de langue officielle et corroborent leurs préoccupations.

Si le commissaire a accueilli favorablement le discours du Trône et les consultations menées par Bernard Lord, le budget du 26 février 2008 est venu assombrir les espoirs. Curieusement, il n'a fait que reprendre les grandes lignes du discours du Trône sur la dualité linguistique. Bien qu'il reconnaisse le processus de consultation mené par M. Lord, le document budgétaire n'a offert aucune précision quant au financement anticipé pour la prochaine phase du Plan d'action. Dans son rapport, M. Lord recommande qu'une somme d'un milliard soit consacrée à la future initiative. Sans vouloir se prononcer sur des sommes spécifiques, le commissaire est également d'avis que des sommes supplémentaires devront être investies, par rapport au budget du premier Plan d'action, afin de bâtir sur les acquis et de faire avancer les dossiers.

Entre-temps, quel bilan dresse le commissaire alors que le premier *Plan d'action pour les langues officielles* prend fin, et quelles sont ses attentes à l'égard de la nouvelle initiative?

14 Le rapport soumis à la ministre des Langues officielles et intitulé *Rapport sur les consultations du gouvernement du Canada sur la dualité linguistique et les langues officielles* (février 2008) se trouve sur le site Web de Patrimoine canadien à l'adresse **www.pch.gc.ca/pc-ch/consultations/lo-ol_2008/lord_f.pdf**.

15 Le rapport est publié sur le site Web du Comité permanent des langues officielles à l'adresse **http://cmte.parl.gc.ca/cmte/CommitteePublication.aspx?COM=10472&SourceId=206228&SwitchLanguage=1**.

16 Le 11 décembre 2007, Statistique Canada a publié une enquête sur la vitalité des communautés de langue officielle. Cette enquête aborde divers thèmes tels que la langue employée dans les activités quotidiennes, l'utilisation des soins de santé, le sentiment d'appartenance et le parcours scolaire. Plusieurs institutions fédérales, dont le Commissariat, ont participé au financement de ce projet et à l'élaboration des principaux thèmes. Pour de plus amples renseignements, voir le chapitre III, p 82.

Premier axe : l'éducation

Le Plan d'action a consacré la majorité de son financement à l'axe éducation, c'est-à-dire à l'enseignement dans la langue de la minorité et à l'enseignement de la langue seconde. Ces deux thèmes sont abordés successivement ci-après.

Mais soulignons d'abord que, en matière d'éducation, le gouvernement a transféré des sommes importantes à ses partenaires provinciaux et territoriaux par l'entremise du Protocole d'entente relatif à l'enseignement dans la langue de la minorité et à l'enseignement de la langue seconde. Ce protocole arrive à échéance en mars 2009. Dans l'intervalle, le commissaire attend avec intérêt un rapport de mi-parcours qui résumera les résultats des deux premières années (2005 à 2007). Il en profite pour rappeler l'importance de la transparence dans la reddition de comptes et la nécessité de publier et de partager l'information sur la réalisation des objectifs, selon les clauses du Protocole d'entente.

En ce qui concerne l'**enseignement dans la langue de la minorité**, les réalisations varient d'une province et d'un territoire à l'autre. On peut dire toutefois que les résultats sont à la hauteur des efforts consentis par les ministères provinciaux et territoriaux de l'Éducation, les commissions et conseils scolaires et leurs partenaires communautaires. Parmi les domaines d'intervention où l'on observe généralement de bons résultats, il y a la francisation des élèves des écoles primaires de langue française, aussi appelée « mise à niveau linguistique ». Ainsi, dans bien des milieux, des programmes ciblés ont été mis sur pied pour s'assurer que les ayants droit[17] qui commencent l'école de langue française connaissent suffisamment cette langue pour réussir dès la première année scolaire.

En dépit des efforts déployés pour améliorer les programmes d'enseignement, le commissaire est d'avis que l'éducation dans la langue de la minorité est un domaine d'activité où il y a encore fort à faire. Rappelons qu'un des principaux objectifs du Plan d'action était d'augmenter la participation dans les écoles de la minorité. Or, à ce sujet, les données de l'enquête postcensitaire mettent en lumière des tendances inquiétantes. Elles révèlent que seulement 49 p. 100 des ayants droit francophones fréquentent les écoles de la minorité[18]. Environ 36 p. 100 sont scolarisés en anglais et 15 p. 100 d'entre eux sont inscrits dans des programmes d'immersion. Il faut aussi signaler que plus du tiers des parents qui inscrivent leurs enfants à des programmes d'immersion auraient préféré pour eux une école de langue française : plusieurs ont dû s'y résigner à cause de l'absence d'une école francophone; d'autres invoquent la proximité de l'école anglophone offrant un programme d'immersion. Au cours des prochaines années, il y a donc lieu de poursuivre les efforts en vue d'améliorer l'accès à l'école de la minorité francophone.

17 L'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* définit les trois catégories de parents dont les enfants sont admissibles à l'instruction dans la langue de la minorité d'une province ou d'un territoire. La notion « d'ayant droit » désigne un enfant dont le parent est citoyen canadien et : i) dont la première langue apprise et encore comprise est celle de la minorité, ou ii) qui a reçu son instruction au niveau primaire dans une province où la langue dans laquelle il a reçu cette instruction est celle de la minorité, ou iii) dont un enfant a reçu ou reçoit son instruction, au niveau primaire ou secondaire au Canada, dans la langue de la minorité.

18 Statistique Canada, *Les minorités prennent la parole : résultats de l'Enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle*, Ottawa, décembre 2007, p. 54.

Du côté de la communauté anglo-québécoise, l'Enquête révèle que seulement 49 p. 100 des élèves ayant au moins un parent de langue anglaise fréquentent l'école de la minorité anglophone. Ce pourcentage s'élève à 70 p. 100 lorsque les deux parents sont de langue anglaise. Cette situation n'a rien d'apaisant pour les commissions scolaires de langue anglaise qui craignent de perdre leur clientèle scolaire au cours des prochaines années. En effet, dans certaines régions, l'exode des anglophones du Québec et le vieillissement de la population rendent parfois plus précaire le maintien du nombre d'ayants droit nécessaire à la survie des écoles de langue anglaise.

Selon Patricia Lamarre[19], les membres des communautés anglophones attachent une importance grandissante à la maîtrise du français, surtout pour leurs enfants. Il ne faut donc pas s'étonner que, parmi les anglophones du pays, les jeunes anglophones du Québec soient les plus bilingues. Pour ces communautés, la participation à part entière à la société québécoise passe par l'apprentissage du français à l'école. Cette nouvelle façon de voir le français comme une valeur ajoutée explique en partie l'engouement pour l'école de langue française et les programmes d'immersion. Dans un tel contexte, il importe d'autant plus de soutenir les écoles de langue anglaise dans leurs efforts en vue d'offrir de solides programmes d'apprentissage du français. Il en découlera une relève compétitive sur le marché du travail dans les secteurs tant public que privé.

Belle réussite : Centres scolaires communautaires[20]

L'une des grandes réussites pour la communauté anglophone du Québec a été la mise sur pied de 22 Centres scolaires communautaires (community learning centres). Ces centres permettent d'établir des liens durables entre la communauté et le réseau scolaire. De plus, les communautés participantes sont reliées par un système de vidéoconférences, lequel permet d'élargir l'éventail des programmes offerts à la population.

Par ailleurs, au chapitre de l'enseignement de la langue seconde, le Plan d'action visait à doubler la proportion des jeunes Canadiens bilingues âgés de 15 à 19 ans. Ainsi, selon le Plan, environ la moitié de cette population doit devenir bilingue d'ici 2013. À cet égard, il faut reconnaître que les progrès tardent à se manifester. Selon les données du recensement de 2006, seulement 22,3 p. 100 des jeunes francophones et anglophones de 15 à 19 ans se disent bilingues, un recul d'environ 2 p. 100 par rapport au recensement de 2001. Cette diminution serait-elle attribuable aux compressions budgétaires imposées par les gouvernements fédéral et provinciaux dans les années 1990? C'est difficile à dire. Toutefois, il est clair que l'écart entre la cible de 2013 et la situation actuelle est considérable et qu'il y a lieu d'intensifier les efforts. Cette constatation est d'autant plus pertinente que la population canadienne semble largement favorable au renforcement des programmes d'enseignement de la langue seconde[21]. Lorsque **Patrimoine canadien**

19 Patricia Lamarre, « English Education in Quebec: Issues and Challenges », dans Richard Y. Bourhis, éd., *The vitality of the English-speaking Communities of Quebec: From Community Decline to Revival*, Montréal, CEETUM, p. 61-84.

20 **www.learnquebec.ca/en/content/clc** (en anglais seulement).

21 Commissariat aux langues officielles, *L'évolution de l'opinion publique au sujet des langues officielles au Canada*, Ottawa, septembre 2006. Étude publiée à la suite d'un sondage réalisé par le Centre de recherche Decima, au téléphone, en février 2006, auprès d'un échantillon de 2 000 répondants de 18 ans et plus.

a mené des consultations en ligne[22] relativement au renouvellement du Plan d'action, les participants abondaient dans le même sens : les Canadiens souhaiteraient avoir l'occasion d'apprendre les deux langues officielles. Il importe que le gouvernement fédéral continue de travailler avec les provinces et les territoires en vue de renforcer ce volet dans le prochain Plan d'action. Notons que M. Lord recommande dans son rapport que le gouvernement accorde une place prépondérante à l'éducation dans la prochaine initiative. Il recommande également de promouvoir la dualité linguistique en favorisant l'enseignement des langues secondes.

Belle réussite : l'enseignement de la langue seconde

Le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada) a établi un groupe de travail qui explore la possibilité d'élaborer un cadre commun de référence pour les langues au Canada. Ce projet tire son origine du *Cadre européen commun de référence pour les langues*, lequel est un outil permettant d'établir clairement les objectifs à atteindre pour chacun des niveaux d'apprentissage d'une langue et d'évaluer les compétences de façon comparable à l'échelle internationale selon six niveaux de référence. Il est appuyé par l'Association canadienne des professeurs de langues secondes qui avance que l'utilisation d'un tel cadre pourrait faciliter le dialogue interprovincial et territorial, encourager la collaboration et le partage de ressources entre les autorités éducatives et favoriser la mobilité éducationnelle et occupationnelle dans l'ensemble du Canada.

Deuxième axe : le développement des communautés

Le développement des communautés comprend les secteurs de la santé, des services à la petite enfance, de la justice, de l'immigration, du développement économique et de l'alphabétisation.

Belle réussite : La santé en Alberta

Grâce à l'appui financier de la Société Santé en français, la communauté francophone d'Edmonton peut maintenant compter sur les services du Centre de santé communautaire Saint-Thomas. Ouvert depuis l'automne 2007, le Centre fournit à des personnes âgées une gamme complète de services sous un même toit. Il abrite aussi une clinique qui offre des soins de santé primaires et d'autres services spécialisés.

Par ailleurs, en février 2008, le Campus Saint-Jean de l'Université de l'Alberta a décerné ses premiers diplômes aux étudiants du programme bilingue de baccalauréat en sciences infirmières. Ce programme a été mis sur pied grâce à une collaboration entre le Campus Saint-Jean et la Faculté des sciences infirmières de l'Université de l'Alberta, d'une part, et à une contribution importante du Consortium national de formation en santé, d'autre part.

En fait, ces deux initiatives sont complémentaires puisque le Centre de santé communautaire Saint-Thomas embauchera des diplômés du nouveau programme de baccalauréat du Campus Saint-Jean.

22 Pour de plus amples renseignements sur les consultations, voir le site Web du Ministère à l'adresse www.pch.gc.ca/pc-ch/consultations/lo-ol_2007/index_f.cfm

D'abord, s'il est un secteur où le Plan d'action a connu un franc succès, c'est celui des **services de santé** dans la langue de la minorité. Les fonds investis dans le cadre du Plan d'action ont notamment permis de mettre sur pied 17 réseaux de santé, dont la plupart sont devenus les interlocuteurs officiels des gouvernements provinciaux dans les communautés francophones. Les efforts du Consortium national de formation en santé se sont soldés par une augmentation spectaculaire du nombre de recrues francophones dans les professions de la santé. Enfin, grâce au Plan d'action, les réseaux de services de santé anglophones du Québec, en partenariat avec l'Université McGill, ont notamment réussi à créer des programmes de formation pour habiliter les professionnels de la santé francophones à offrir des services en anglais. Ils mettent aussi l'accent sur la rétention du personnel anglophone dans la province en lui donnant les moyens de maintenir sa connaissance de la langue française. Tous ces efforts portent donc fruits. Cependant, pour passer à l'étape suivante, c'est-à-dire aller au-delà de la formulation des besoins et de l'établissement des structures, des investissements accrus seront nécessaires.

Belle réussite : la santé

Il y a quelques années, 10 collèges et universités se sont regroupés pour former le Consortium national de formation en santé, dans le but d'assurer la formation d'un nombre accru de professionnels de la santé qui pourraient travailler dans les communautés francophones en situation minoritaire, et d'établir une base solide de recherche sur la santé dans la francophonie canadienne. Le Consortium s'est fixé comme objectifs d'accueillir 2 196 nouveaux étudiants et de décerner 1 144 diplômes entre 2003 et 2008. D'après les données des évaluations présentées dans le rapport annuel 2006-2007 du Consortium, ses campagnes de promotion auprès des jeunes sont efficaces puisque 2 135 nouveaux étudiants se sont inscrits dans les établissements membres et que ceux-ci ont décerné 574 diplômes au cours de la période visée. Si la tendance se maintient, on est en droit de s'attendre à ce que le Consortium atteigne ou dépasse ses objectifs.

La **petite enfance** figure parmi les secteurs qui ont enregistré certains résultats positifs, quoique faibles sur l'ensemble de la période. Dans ce domaine, le Plan d'action avait comme objectif d'aider à créer des programmes, notamment des garderies et des maternelles dans les écoles de la communauté. Le commissaire tient à souligner de façon plus particulière le rôle incontournable de la Commission nationale des parents francophones (CNPF) à titre de défenseur de la petite enfance et de catalyseur de l'action commune des parents. En juin 2007, en partenariat avec **Ressources humaines et Développement social Canada**, la CNPF a dévoilé son cadre national de collaboration qui établit une vision commune de la petite enfance en milieu minoritaire francophone et clarifie le rôle des nombreux partenaires et intervenants. Cela dit, le domaine de la petite enfance est encore aux prises avec de grands défis, dont la pénurie sévère de services de garderie en français. Ainsi, de nombreux parents francophones qui voudraient se prévaloir de services adaptés à leur réalité culturelle et linguistique ont généralement du mal à le faire. Il faut dire également que les directions d'écoles primaires francophones ont plus de difficulté à faire augmenter le nombre d'inscriptions des jeunes francophones en raison du manque de services à la petite enfance offerts en français. Le gouvernement fédéral doit donc porter une plus grande attention à l'offre de services à la petite enfance. Il est particulièrement bien placé pour appuyer la vision mise de l'avant par la CNPF et injecter les ressources nécessaires à sa réalisation. De leur côté, les réseaux de parents doivent continuer de communiquer clairement leurs besoins aux différents paliers gouvernementaux qui interviennent en petite enfance.

Belle réussite : la petite enfance

Le Cadre national de collaboration en développement de la petite enfance francophone en contexte minoritaire au Canada réunit 13 partenaires qui travaillent pour le mieux-être des jeunes enfants, dont la Commission nationale des parents francophones en tête de peloton. Véritable modèle de partenariat multilatéral, ce cadre s'appuie sur les nouvelles connaissances en développement de la petite enfance et la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant. On y présente une vision commune du développement dans laquelle le rôle des différents partenaires est expliqué[23].

Le commissaire est satisfait des activités entreprises pour atteindre l'objectif du Plan d'action visant à améliorer l'**accès à la justice** dans les deux langues officielles. Le Fonds d'appui pour l'accès à la justice dans les deux langues officielles a accru, entre autres, la capacité des associations de juristes d'expression française de jouer leur rôle de sensibilisation et d'information auprès des communautés de langue officielle et de bâtir des réseaux de partenariat aux niveaux provincial et fédéral. Le Fonds d'appui a également permis de mettre sur pied trois comités consultatifs, dont le sous-comité consultatif sur l'accès à la justice qui réunit les principaux intervenants des communautés francophones et anglophones touchées par cet enjeu.

Par ailleurs, selon l'évaluation formative de 2006, les activités et les projets financés par le Fonds d'appui ont permis de sensibiliser les juristes, les communautés et le public à la question de la justice dans les deux langues officielles. Au Québec, le rapport d'évaluation a noté le manque de visibilité

23 Pour de plus amples renseignements sur cette belle réussite, voir le document publié par la Table nationale en développement de la petite enfance francophone qui est affiché sur le site Web de la Commission nationale des parents francophones à l'adresse **http://cnpf.ca/documents/Cadre_national_collaboration_DPE.pdf**

du Fonds au sein de la communauté anglophone et le fait qu'il ne satisfait pas adéquatement à ses besoins. Toutefois, le QCGN envisage d'effectuer un sondage pour déterminer les besoins de la population anglophone en matière de justice. Les résultats permettront à la communauté anglo-québécoise de trouver les meilleures stratégies à suivre et ainsi de profiter du financement offert par le Fonds d'appui.

Enfin, lors de la rencontre du sous-comité consultatif sur l'accès à la justice en novembre 2007, **Justice Canada** s'est appuyé sur l'évaluation du Fonds d'appui et les commentaires des participants pour proposer le maintien du Fonds d'appui et la création d'un consortium de formation en justice. Ce consortium viserait à mettre à la disposition du système judiciaire des ressources bilingues afin que la population canadienne reçoive des services dans l'une ou l'autre des langues officielles. Le commissaire accueille favorablement cette proposition qui ciblerait la formation des étudiants qui entreprendront une carrière en justice, le perfectionnement des intervenants qui travaillent déjà dans le système, le développement et la promotion d'outils et, enfin, le recrutement.

Belle réussite : la justice

Les procureurs bilingues de la Couronne et les intervenants du système judiciaire pénal en Ontario peuvent désormais suivre une formation professionnelle et linguistique en français grâce au nouvel Institut de développement professionnel en langue française. L'Institut a été mis sur pied par le Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'accès à la justice dans les deux langues officielles, en collaboration avec le ministère du Procureur général de l'Ontario. Le Groupe de travail veut maintenant créer un réseau de procureurs bilingues à l'échelle du Canada.

Dans le cadre du Plan d'action, le **secteur de l'immigration** a reçu 9 millions de dollars sur cinq ans pour favoriser l'immigration dans les communautés francophones et la rétention des immigrants francophones. Le commissaire s'est réjoui que **Citoyenneté et Immigration Canada** a lancé son plan stratégique en septembre 2006. Toutefois, ce plan n'est toujours pas assorti d'un montage financier précis. Le Ministère affirme que le financement proviendra des budgets de fonctionnement de ses services d'établissement, mais une certaine inquiétude plane. Rappelons que dans plusieurs provinces, les services d'accueil des immigrants francophones sont pour ainsi dire inexistants et que tout le travail reste à faire. Dans les années à venir, le Ministère doit notamment appuyer les activités du comité directeur pour l'immigration francophone, dont le rôle est essentiel pour faire progresser le dossier. Il doit aussi faire en sorte que les provinces dirigent une part raisonnable des transferts de fonds fédéraux vers les communautés francophones afin que ces dernières puissent organiser et offrir des services en français. Enfin, le commissaire souscrit à l'idée de miser sur les communautés de langue officielle qui veulent amorcer une démarche dans le domaine de l'immigration[24].

24 Pour de plus amples renseignements sur l'immigration, voir le chapitre II, à la page 60.

Belle réussite : l'immigration

En octobre 2002, la communauté francophone du Manitoba s'est réunie afin de définir des moyens pour favoriser l'arrivée d'un plus grand nombre de francophones dans la province. À la même époque, le gouvernement provincial s'interrogeait sur les mesures à prendre pour accroître sa population. Leurs efforts concertés ont porté fruits. En 2005, la province accueillait 10 000 immigrants, une hausse remarquable comparativement à la moyenne de 3 500 qu'elle avait connue jusqu'en 2003.

Du côté de la communauté anglophone du Québec, le QCGN a présenté un mémoire à la Commission spéciale sur l'immigration de l'Assemblée nationale en octobre 2007. Environ 25 p. 100 de la communauté anglophone est née à l'étranger et, tout au long de l'histoire, l'immigration a contribué de manière fondamentale à façonner cette communauté.

La communauté anglophone comprend que les immigrants doivent être capables de parler français pour bien s'intégrer, et elle appuie ce point de vue. Le QCGN estime toutefois que les immigrants anglophones peuvent adopter le français sans renoncer à faire partie de la communauté anglophone. Ainsi, le QCGN a exprimé sa volonté de collaborer avec les institutions gouvernementales dans le cadre des processus de sélection et d'intégration des nouveaux arrivants.

Évidemment, le **développement économique** joue un rôle de premier plan dans l'épanouissement des communautés de langue officielle. Dans ce domaine, le Plan d'action a surtout cherché à agir sur trois aspects de l'employabilité dans les communautés : la capacité de participer à l'économie du savoir; les stages en entreprise et la formation en ligne; un meilleur accès aux programmes de développement économique existants. Or, le commissaire brosse un tableau plutôt mitigé des progrès réalisés dans cette sphère d'activité. D'un côté, l'effet bénéfique de certaines stratégies est indéniable. On pense notamment à la stabilisation du financement du Réseau de développement économique et d'employabilité (RDÉE) et des Comités d'employabilité et du développement économique communautaire (CEDEC) grâce au Fonds d'habilitation, auquel on a alloué 36 millions de dollars sur trois ans à partir de 2005. En revanche, les mesures prises ne semblent pas être ancrées dans une vision globale à long terme, ce qui amène le commissaire à qualifier de plutôt fragmentaires les efforts dans ce domaine. Compte tenu du rôle crucial que ces organismes jouent au sein des communautés, il est dans l'ordre des choses de renouveler leur financement à plus long terme pour qu'ils puissent mettre en œuvre leurs plans stratégiques.

Les premières années de mise en œuvre du Plan d'action ont permis de fonder de grands espoirs en matière d'**alphabétisation** dans la langue de la minorité. Le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles (anciennement appelé Secrétariat national à l'alphabétisation) de **Ressources humaines et Développement social Canada** a bien amorcé le processus en créant des structures pour exécuter divers projets communautaires. Toutefois, les compressions budgétaires de 2006 ont ralenti le travail des organismes qui veillaient à la mise en œuvre de ces initiatives. Malgré tout, la Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (FCAF) fait état de progrès satisfaisants en alphabétisation familiale. Les fonds du Plan d'action ont permis de poursuivre la formation d'intervenants en alphabétisation, d'augmenter le nombre de points de service et de lancer une campagne nationale de sensibilisation à l'importance de la lecture en famille. En mars 2008, la Fédération a tenu un colloque national sur l'alphabétisation familiale. Le Manitoba et le Nouveau-Brunswick ont été particulièrement actifs et ont lancé de nombreuses activités portant sur l'alphabétisation familiale. La FCAF juge que le financement du Plan d'action a permis de jeter les bases d'une action nationale concertée visant l'alphabétisation, mais qu'un énorme travail l'attend. En effet, de nombreuses études rapportent des taux d'analphabétisme plus élevés chez les francophones (au Québec et à l'extérieur du Québec) que chez les anglophones[25]. Pour s'attaquer à ce problème, des fonds accrus seront nécessaires.

Belle réussite : l'alphabétisation

Chaque année, grâce à l'appui de Postes Canada et aux fonds du Plan d'action, la Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français publie des centaines de milliers d'exemplaires d'un signet pour souligner, le 27 janvier, la Journée de l'alphabétisation familiale. Ces signets encouragent les parents à lire avec leurs enfants. En janvier, la Fédération distribue ces signets dans la plupart des écoles francophones dans les provinces et les territoires canadiens, ainsi que dans les centres d'alphabétisation et les bibliothèques publiques.

25. Lynn Barr-Telford, François Nault et Jean Pignal, *Miser sur nos compétences : Résultats canadiens de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes*, Ottawa, Statistique Canada et Ressources humaines et Développement des compétences Canada, novembre 2005. Voir également Jean-Pierre Corbeil, *Le volet canadien de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes de 2003 (EIACA) : état de la situation chez les minorités de langue officielle*, Ottawa, Statistique Canada, décembre 2006.

Troisième axe : la fonction publique

Le troisième axe du Plan d'action aborde les communications et la prestation des services, la langue de travail et la participation des Canadiens d'expression française et anglaise à la fonction publique fédérale.

Cet axe a comme objectif d'augmenter le taux de bilinguisme chez les fonctionnaires et d'améliorer la qualité des services bilingues. Exception faite de la campagne de sensibilisation de l'**Agence de la fonction publique du Canada**[26], le rendement du Plan d'action est décevant dans ce domaine.

Le commissaire a mis en lumière les nombreux problèmes systémiques qui persistent au sein des institutions fédérales à ce sujet. Comme nous l'avons déjà dit, les efforts du gouvernement pour améliorer l'application de la *Loi* dans les institutions ont été ralentis par les compressions budgétaires de 2006, notamment par l'élimination du Programme d'innovation. Ce programme, créé dans le cadre du Plan d'action et grâce à l'appui offert aux conseils fédéraux régionaux, a permis de lancer une foule d'initiatives visant le bilinguisme de la fonction publique partout au Canada. L'abolition du Programme a réduit considérablement l'ardeur des institutions fédérales à chercher des

Belle réussite : Par le bon bout de la lorgnette

Le Conseil fédéral du Québec a tenu sa conférence semestrielle sur le renouvellement de la fonction publique les 15 et 16 novembre 2007 à Québec. Le comité organisateur tenait à ce que cette importante manifestation se déroule dans le respect de la *Loi sur les langues officielles* et que tous les participants se sentent à l'aise d'utiliser la langue officielle de leur choix. La conférence a été particulièrement réussie grâce à l'approche novatrice utilisée par les organisateurs pour que la conférence ait eu lieu dans les deux langues officielles, sans qu'on se limite au respect strict des règles. Les organisateurs ont mis de côté la formule minimaliste (et souvent restrictive) qui consiste à distribuer les documents dans les deux langues et à offrir des services d'interprétation simultanée. Animée en français et en anglais de façon impeccable et harmonieuse par une personnalité des médias bien connue, Christopher Hall, la conférence a montré comment des manifestations d'envergure peuvent devenir des vitrines de la dualité linguistique au sein de la fonction publique fédérale dans les régions. Elle prouve aussi qu'il peut être réellement avantageux pour une organisation de ne pas s'en tenir à la lettre de la *Loi*, mais de faire autant d'efforts pour en respecter l'esprit.

26 Pour de plus amples renseignements sur la campagne de sensibilisation de l'Agence de la fonction publique du Canada, voir le site Web de l'Agence à l'adresse www.psagency-agencefp.gc.ca/ollo/campaign-campagne/index_f.asp

solutions aux problèmes chroniques. De plus, l'Agence a elle-même subi des restrictions budgétaires qui compliquent sa tâche de surveillance du bilinguisme. Il s'agit littéralement d'un retour à la case départ puisque le problème reste entier. En mars 2008, le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes a présenté un rapport[27] portant sur le volet « fonction publique » d'un futur plan d'action. Il y formule 17 recommandations, et le commissaire demande au gouvernement de les examiner sérieusement.

Belle réussite : la fonction publique

En 2005, l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (qui est devenue plus tard l'**Agence de la fonction publique du Canada**) a lancé une initiative intéressante, soit le Forum des bonnes pratiques en matière de langues officielles. Chaque année, le Forum permet aux institutions fédérales de mettre en commun leurs pratiques exemplaires en matière de service au public, de langue de travail, de promotion du français et de l'anglais et d'appui aux communautés de langue officielle en situation minoritaire[28].

Quatrième axe : l'industrie de la langue

Le Plan d'action a fait état du rôle majeur que peut jouer l'industrie de langue (la traduction et l'interprétation, la formation linguistique et les technologies langagières) pour permettre au Canada de favoriser la dualité linguistique et d'accroître le bilinguisme. Or, depuis plusieurs années, l'industrie est aux prises avec une sérieuse pénurie de main-d'œuvre. Le Plan d'action a donc prévu la somme de 10 millions de dollars sur cinq ans pour accélérer le recrutement des futurs professionnels de la langue et permettre au secteur d'améliorer son image de marque et d'assurer son positionnement stratégique à l'échelle mondiale. Cette injection de fonds a mené à la création de l'Association de l'industrie de la langue (AILIA), qui depuis travaille à structurer le réseau des professionnels de la langue au Canada et à élaborer une stratégie technologique. L'Association se penche aussi sur des mesures et des partenariats possibles pour remédier au manque de professionnels dans le secteur de la traduction. Il s'agit d'un enjeu majeur pour l'avenir d'un pays bilingue. Le commissaire espère que le prochain plan d'action permettra à l'Association de continuer dans cette voie.

Le Plan d'action a aussi permis la création du Centre de recherche en technologies langagières, grâce à des fonds de 10 millions de dollars sur cinq ans. Situé à Gatineau (Québec), le Centre se penche sur la recherche et le développement d'outils et de logiciels d'aide à la traduction.

Selon le rapport de mi-parcours du Plan d'action[29], publié en 2005, le Centre devait accueillir 150 chercheurs et experts. Bien que

27 Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes. *Prêcher par l'exemple : le bilinguisme au sein de la fonction publique dans le cadre du renouvellement du plan d'action pour les langues officielles*, troisième rapport du Comité permanent des langues officielles, 39e législature, 2e session, Ottawa, mars 2008.

28 Pour de plus amples renseignements sur cette belle réussite, voir le site Web de l'Agence de la fonction publique du Canada à l'adresse **www.psagency-agencefp.gc.ca/olio/forum/gp-bp-2006/summary-resume_f.asp**

29 Pour de plus amples renseignements sur le rapport de mi-parcours, voir le site Web de Patrimoine canadien à l'adresse **www.pch.gc.ca/pc-ch/consultations/lo-ol_2007/03_f.cfm**

cet objectif soit loin d'être atteint, quelques projets prometteurs sont en cours. La recherche et le développement dans ce domaine exigent un travail de longue haleine ainsi que des fonds importants. Le gouvernement doit continuer d'appuyer ce secteur, d'autant plus qu'il va tout à fait dans le sens de la stratégie du gouvernement actuel de miser sur la recherche technologique et la commercialisation des produits de la recherche. M. Lord a d'ailleurs reconnu l'importance de ce secteur pour la progression de la dualité linguistique au pays.

Belle réussite : l'industrie de la langue

Le projet Transcheck-2 du Centre de recherche en technologies langagières vise à créer un logiciel qui détectera les erreurs de traduction (termes techniques, noms propres, données chiffrées, anglicismes, calques) et les mots oubliés ou superflus. Grâce au rapport d'information que le logiciel produira après avoir analysé le texte traduit, le traducteur pourra corriger les erreurs détectées et ainsi améliorer la qualité de son travail plus rapidement et à moindre coût.

Le gouvernement a mené une étude[30] en 2006 pour mieux comprendre la structure économique, les principales tendances et les retombées économiques de l'industrie de la langue. Elle souligne la forte croissance de cette industrie au Canada, en particulier chez les entreprises de formation linguistique de la Colombie-Britannique. Le potentiel économique et la pénurie de main-d'œuvre constituent de bonnes raisons d'investir dans ce secteur.

Le *Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles*

Durant toute l'année 2007, il a beaucoup été question du nouveau plan d'action et de la nécessité de maintenir le *Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles* pour préciser les responsabilités de chacune des institutions touchées et pour définir les modalités de la coordination horizontale.

Le Plan d'action 2003-2008 a montré le bien-fondé d'une initiative d'ensemble qui unit un grand nombre d'institutions autour de buts communs et qui met à contribution les communautés. Plusieurs le considèrent comme un outil déterminant, non seulement pour assurer la gouvernance horizontale des langues officielles, mais aussi pour favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle et promouvoir la dualité linguistique.

Le commissaire insiste sur le fait que le *Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles* qui accompagnait le Plan d'action doit être revu pour refléter les nouvelles obligations de la partie VII de la *Loi* ainsi que toute autre modification récente apportée à la gouvernance des langues officielles.

En 2006-2007, le commissaire avait recommandé :

« que la ministre des Langues officielles revoie le *Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles* en tenant compte des changements apportés à la gouvernance des langues officielles et des nouvelles obligations des institutions fédérales qui découlent des modifications législatives de novembre 2005. »

30. Statistique Canada. *Enquête sur les entreprises de l'industrie de la langue au Canada : traduction, interprétation et formation linguistique*, Canada, 2006.

Les autres attentes du commissaire

Dans son rapport, Bernard Lord énonce 14 recommandations et met l'accent sur quatre secteurs qu'il considère comme étant primordiaux pour l'épanouissement des communautés, soit l'éducation, la santé, l'immigration et les arts et la culture. Le commissaire est d'accord à ce que ces secteurs restent au cœur du Plan d'action et se réjouit particulièrement de la recommandation de monsieur Lord d'inclure les arts et la culture, une recommandation qui fait écho à la sienne présentée dans son rapport annuel de 2006-2007. Cependant, le commissaire constate avec regret que certains autres secteurs également cruciaux, tels que l'alphabétisation, la petite enfance et l'accès à la justice dans la langue officielle de son choix ne sont pas mentionnés. Les communautés de langue officielle en situation minoritaire ainsi que le Comité permanent de la chambre des communes sur les langues officielles ont déjà clairement indiqué l'importance de ces secteurs-clé pour le développement des communautés et le commissaire espère vivement que ces enjeux trouveront une place de choix dans la future initiative. On ne peut passer sous silence non plus le peu d'attention accordée dans le rapport de monsieur Lord au bilinguisme dans la fonction publique et au service dans les deux langues officielles.

Les résultats du dernier recensement et de l'enquête postcensitaire, dévoilés en décembre 2007, donnent un éclairage plus vif à des questions préoccupantes déjà bien connues de ces communautés. Pour les francophones, outre l'accès des ayants droit aux écoles francophones, il y a les enjeux liés à la diminution de leur poids démographique et au taux de transfert linguistique vers l'anglais. Quant à eux, les anglophones du Québec se préoccupent avec raison de l'exode de leurs jeunes vers d'autres provinces, de l'accès aux services de santé en anglais, des perspectives d'emploi et de l'apprentissage de leur langue seconde pour pouvoir participer pleinement à la société québécoise. Le nouveau Plan d'action doit s'attaquer fermement à ces enjeux.

Le commissaire a également maintes fois exprimé le souhait qu'on insiste davantage sur la promotion de la dualité linguistique auprès de la population, notamment les jeunes et les nouveaux arrivants. Qui plus est, il a réitéré non seulement l'importance pour les jeunes d'apprendre une deuxième langue officielle, mais il a aussi insisté sur la richesse qui découle de l'apprentissage de la culture associée à cette langue. Pour les membres de la majorité, l'apprentissage d'une langue seconde et de la culture qui lui est associée est un moyen privilégié de bâtir des ponts avec les communautés de langue officielle. La nouvelle initiative du gouvernement devra établir les priorités des interventions dans ce sens.

Enfin, l'épanouissement des communautés de langue officielle dépend de plus en plus des mesures prises par les provinces et les territoires, à la fois dans les domaines de l'éducation, de la santé et de l'immigration. Le commissaire a été heureux d'entendre les ministres provinciaux des Affaires francophones déclarer, en septembre dernier, qu'ils appuyaient fermement le renouvellement du Plan d'action 2003-2008.

Le commissaire exhorte donc le gouvernement à lever le voile le plus rapidement possible sur ses intentions réelles à l'égard de la nouvelle phase du Plan d'action.

LA GOUVERNANCE HORIZONTALE ET LA CONCERTATION

Bien qu'elles remplissent des mandats particuliers et établissent des priorités qui leur sont propres, toutes les institutions fédérales partagent des obligations statutaires en ce qui concerne les langues officielles.

Vu leurs responsabilités communes, les institutions fédérales sont toutes appelées à mettre en œuvre la *Loi* et à collaborer dans les dossiers liés aux langues officielles. Il est donc important de promouvoir une certaine cohérence dans la mise en œuvre des politiques et programmes qui sont sous la responsabilité des différentes institutions – de là le vocable « gouvernance horizontale »[31]. Au fil des ans, les institutions ont établi des mécanismes et des pratiques qui caractérisent les rapports qu'elles entretiennent.

Or, en février 2006, le gouvernement fédéral a apporté d'importants changements à la structure de gouvernance des langues officielles. Parmi ceux-ci, la fonction d'appui à la coordination des langues officielles, auparavant confiée au **Bureau du Conseil privé**, a été transférée à **Patrimoine canadien**. Plusieurs observateurs avertis ont exprimé leur inquiétude à l'égard de ce transfert et les incidences qu'il pourrait engendrer sur la gestion horizontale des langues officielles.

C'est notamment le cas du Comité sénatorial permanent des langues officielles, qui s'est interrogé sur les répercussions de ce changement au sein de l'administration publique dans son rapport sur le déménagement des sièges sociaux publié le 8 mai 2007[32]. Le Comité a donc recommandé au commissaire de se saisir du dossier. Il lui a demandé, d'une part, d'analyser les changements dans la gouvernance des langues officielles et, d'autre part, de faire des recommandations pour améliorer la coordination horizontale de l'action gouvernementale en la matière.

Le commissaire a accepté d'examiner cette question de plus près en faisant appel au professeur Donald Savoie, expert reconnu dans le domaine de l'administration publique. Ce dernier a reçu le mandat d'étudier l'état actuel de la gouvernance horizontale en matière de langues officielles et de prodiguer des conseils pratiques.

La structure actuelle de la gouvernance horizontale en langues officielles

La gouvernance des langues officielles s'organise d'abord autour de la *Loi*, dont découlent un règlement, des mécanismes de mise en œuvre, des politiques et des directives de toutes sortes.

La *Loi* indique clairement que **Patrimoine canadien** et le **Secrétariat du Conseil du Trésor** sont responsables de coordonner l'action gouvernementale et de rendre des comptes au Parlement au nom du gouvernement.

Le *Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles*[33] est au nombre des mécanismes de coordination horizontale dont ces ministères disposent. Issu du Plan d'action 2003-2008, ce document explique le rôle et les responsabilités des institutions fédérales dans la mise en œuvre de leurs obligations en matière de

31 La gouvernance horizontale est aussi définie comme la gestion de programmes publics qui sont livrés par plus d'une organisation et dont il faut assurer la cohérence.

32 Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Le déménagement de sièges sociaux d'institutions fédérales : des droits linguistiques à respecter*, Ottawa, mai 2007.

33 Pour de plus amples renseignements sur le *Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles*, voir le site Web de Patrimoine canadien à l'adresse **www.patrimoinecanadien.gc.ca/progs/lo-ol/legislation/bill_S7_f.cfm**.

langues officielles. Ces ministères peuvent aussi se servir du *Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats*[34]. Présenté dans le Rapport de mi-parcours de 2005 du Plan d'action de 2003-2008, le Cadre horizontal réaffirme la nécessité de mettre en place une structure efficace de coordination interministérielle pour que toutes les institutions fédérales remplissent leurs obligations.

De plus, plusieurs comités ont été institués aux différents échelons décisionnels pour concrétiser l'approche gouvernementale à l'égard des langues officielles. Par le passé, il existait des comités qui regroupaient des ministres et d'autres qui étaient formés de sous-ministres. Aujourd'hui, on ne compte qu'un comité des langues officielles qui rassemble des sous-ministres adjoints.

Il y a aussi, parmi les membres de la haute direction des institutions fédérales, des champions qui font la promotion de tous les aspects liés aux langues officielles. Par ailleurs, de nombreuses institutions ont nommé des coordonnateurs nationaux de la partie VII. Ce réseau est coordonné par **Patrimoine canadien**.

À la tête de la structure administrative, le ministre des Langues officielles veille à la coordination horizontale du dossier. Entre 2001 et 2006, le ministre des Langues officielles a pu compter sur l'appui administratif du Secrétariat des langues officielles du **Bureau du Conseil privé**. Comme nous l'avons déjà mentionné, le Secrétariat des langues officielles mis sur pied par **Patrimoine canadien** accomplit cette tâche depuis février 2006.

La gouvernance horizontale : les principes à retenir

Les grandes questions de politiques publiques dépassent généralement le mandat ou la compétence d'une seule institution. Les gouvernements ne peuvent donc passer outre la question de la gestion horizontale. Toutefois, si au Canada comme à l'étranger, de nombreux praticiens et théoriciens ont proposé des moyens de renforcer la gestion horizontale des administrations gouvernementales, il n'y a hélas pas de solution miracle.

De nombreux tenants de l'horizontalité dénoncent la tendance des institutions à travailler en vases clos. Le cas échéant, on ne devrait peut-être pas s'en étonner puisque les administrations publiques mènent leurs activités en fonction des mandats respectifs des institutions. Or, les administrations publiques sont évaluées surtout d'après leur capacité à exécuter précisément des fonctions exclusives et à minimiser les chevauchements.

Même s'il existe des pressions sociales, politiques et même administratives pour mettre en pratique l'horizontalité, les institutions fédérales ne sont pas naturellement disposées à le faire. Cette situation s'explique en partie par le fait que la reddition de comptes au sein de la fonction publique se fait largement du bas vers le haut. Chaque unité administrative doit rendre des comptes à l'échelon supérieur. Il faut aussi admettre que les relations interinstitutionnelles sont souvent davantage conditionnées par la concurrence – pour obtenir une part plus grande de fonds publics – que par un véritable désir de collaboration.

Il existe donc d'importantes contraintes à la gestion horizontale dans les administrations publiques modernes. Il faut s'attaquer à ces obstacles si on veut permettre à une nouvelle philosophie de gestion de prendre racine.

34 Pour de plus amples renseignements sur le *Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats*, voir le site Web de Patrimoine canadien à l'adresse **www.pch.gc.ca/pc-ch/consultations/lo-ol_2007/03_f.cfm**

Deux grands facteurs permettent aux institutions de collaborer davantage pour atteindre les objectifs à l'échelle du gouvernement. Il faut tout d'abord un engagement clair, fort et soutenu de l'exécutif politique (c'est-à-dire le premier ministre, son bureau et son cabinet), et ensuite, un appareil administratif qui a tous les outils nécessaires pour donner forme à cet engagement.

Un engagement politique ne se concrétise pas sans un solide soutien administratif. Dès lors, une question se pose : à qui serait-il préférable de confier la responsabilité administrative de promouvoir l'horizontalité? À un organisme central ou à un ministère?

Les organismes centraux sont généralement mieux placés pour faire la promotion de l'horizontalité au sein de la fonction publique puisqu'ils ont un mandat de surveillance de l'élaboration des politiques dans l'ensemble du gouvernement. Ils peuvent aussi exercer une influence considérable sur le travail des institutions. Les organismes centraux, et en particulier le **Bureau du Conseil privé**, « jouent un rôle important dans la gestion des questions horizontales, notamment en clarifiant les relations parmi les initiatives courantes, en fixant les priorités et en gérant la charge de travail des ministères en matière de politiques[35]. »

Toutefois, les organismes centraux du gouvernement fédéral ne sont pas infaillibles en la matière du fait qu'ils n'ont souvent pas l'expertise sectorielle des institutions et qu'ils ont tendance à éviter les responsabilités liées à la mise en œuvre des programmes. Ils ont souvent pour fonction première d'évaluer objectivement les différentes options de politiques publiques et de conseiller l'exécutif. Par ailleurs, en règle générale, ils n'ont pas de bureaux régionaux, ce qui les éloignent considérablement de la réalité vécue par les communautés.

Cette vision du rôle d'un organisme central pourrait d'ailleurs être à l'origine de la décision de transférer le Secrétariat des langues officielles du **Bureau du Conseil privé** à **Patrimoine canadien**. Bien qu'aucune explication n'ait été donnée au moment du transfert, cette décision semble conforme aux vues exprimées par le greffier du Conseil privé voulant que les organismes centraux ne doivent pas gérer des programmes ou des politiques.

Il n'en demeure pas moins que, pour le commissaire et d'autres observateurs, ce transfert a été la preuve d'un affaiblissement de la volonté politique d'assurer une coordination horizontale du dossier des langues officielles et de mettre en place les moyens nécessaires à cette coordination. Cette décision a eu un effet boule de neige au sein de la fonction publique. Selon le commissaire, le gouvernement a alors envoyé le message que le dossier des langues officielles n'était plus prioritaire.

Il convient toutefois de préciser qu'il y a aussi des limites inhérentes à la promotion d'objectifs horizontaux par les institutions. D'une part, si l'on considère la hiérarchie gouvernementale, les institutions sont toutes sur un pied d'égalité. Elles sont donc moins aptes à diriger un dossier dont la portée s'étend à l'ensemble du gouvernement. Donald Savoie souligne d'ailleurs qu'une institution peut difficilement s'élever au dessus des autres pour jouer un rôle de coordination. La rivalité est telle que les autres institutions pourraient y voir une forme de concurrence déloyale. D'autre part, les institutions pourraient avoir tendance à laisser à l'organisation chargée de la coordination horizontale le soin de « s'occuper du problème » alors qu'elles vaquent à leurs propres occupations.

35. Bureau du Conseil privé, *Groupe de travail sur les questions horizontales*, Ottawa, décembre 1996, p. 12. Rapport déposé par le groupe de travail composé de sous-ministres.

Monsieur Savoie signale qu'il ne faut pas se surprendre d'un certain va-et-vient dans les décisions touchant la gouvernance horizontale. Les gouvernements procèdent par essais et erreurs pour mieux assurer la coordination des dossiers.

Reconnaissant donc les limites inhérentes à la gestion horizontale du point de vue des institutions et des organismes centraux, on ne peut que conclure que l'horizontalité devient en quelque sorte un défi permanent pour le gouvernement. En effet, il n'existe pas de modèle universel de gouvernance horizontale, mais plutôt une variété d'approches répondant aux particularités de chaque situation. Le commissaire tient toutefois à souligner que le dossier des langues officielles se distingue clairement des autres dossiers horizontaux puisqu'il enjoint l'ensemble des institutions fédérales à remplir des obligations communes et qu'il est lié aux valeurs fondamentales et à l'unité nationale du pays. Puisque toutes les institutions fédérales ont les mêmes obligations, il semble approprié qu'elles se concertent davantage pour atteindre collectivement de meilleurs résultats pour les citoyens et les communautés de langue officielle.

L'appréciation de la coordination actuelle de la gouvernance horizontale

Le programme des langues officielles du Canada se révèle comme un exemple particulièrement instructif pour l'étude de la gestion horizontale. Il illustre à la fois les forces et les faiblesses intrinsèques à cette pratique de gestion.

Énumérons d'abord les principales forces. Le renforcement de la partie VII de la *Loi* en 2005 oblige chacune des institutions fédérales à pleinement mettre en œuvre les objectifs liés au développement des communautés de langue officielle et à la promotion de la dualité linguistique dans la société canadienne. Il s'agit d'une réaffirmation de la nature horizontale du dossier des langues officielles. De plus, le dernier discours du Trône a donné l'impression que le gouvernement entend poursuivre son engagement par rapport au *Plan d'action pour les langues officielles* et, du même coup, sa gestion horizontale du dossier.

Les travaux de monsieur Savoie ont aussi permis de faire ressortir une autre force. Dans le cadre de ses consultations parmi les membres de la haute fonction publique, le professeur Savoie a perçu un engagement ferme face au dossier des langues officielles. Il semble se dégager un large consensus parmi les fonctionnaires à l'effet que les institutions fédérales doivent prendre les mesures appropriées pour réaliser les objectifs de la politique canadienne en matière de langues officielles. Certains ont rappelé tout le chemin parcouru depuis 1969, à la fois dans la fonction publique et dans la société canadienne. Ils soulignent qu'il y a un impressionnant éventail d'outils et de mécanismes de coordination horizontale comparativement à d'autres domaines de politiques publiques et ils ont raison. Sauf qu'il y a encore un bon bout de chemin à parcourir!

Si le discours du Trône de l'automne 2007 et l'énoncé budgétaire ont permis de fonder certains espoirs au sujet de l'avenir du Plan d'action, certains répondants rencontrés par monsieur Savoie dans le cadre de ses consultations ont observé une diminution du leadership depuis que la responsabilité de la coordination des langues officielles a été transférée du **Bureau du Conseil privé** à **Patrimoine canadien**. De plus, la majorité des répondants estiment qu'il est nécessaire de fournir un nouvel appui à cet égard, en particulier à la lumière de la décision du gouvernement de lancer un nouveau Plan d'action.

Devant ce constat, le commissaire souhaite voir des efforts renouvelés pour renforcer la gouvernance horizontale des langues officielles. Étant donné que la dualité linguistique est au cœur de l'unité canadienne et qu'elle constitue une valeur fondamentale du pays, sa promotion ne peut pas se faire en mode « pilote automatique ».

Le commissaire formule donc des recommandations touchant à la fois le leadership politique et administratif et le rôle du Secrétariat des langues officielles en tant que mécanisme de coordination.

Tout d'abord, comme le souligne Donald Savoie, le leadership politique est la condition *sine qua non* de la bonne gouvernance horizontale. Sans volonté politique clairement communiquée à l'ensemble de l'appareil administratif, on risque fort de se retrouver dans des conditions qui sont non sans rappeler la cacophonie de l'orchestre qui tente de s'accorder, mais qui n'arrive pas à s'entendre.

RECOMMANDATION

Le commissaire recommande que le premier ministre :

a) crée un comité spécial de ministres présidé par la ministre des Langues officielles pour guider la pleine mise en œuvre du nouveau plan d'action et des obligations linguistiques au sein de toutes les institutions fédérales;

b) fasse en sorte que le Cabinet, appuyé par le Secrétariat des langues officielles, dresse le bilan du dossier des langues officielles au moins une fois par année;

c) fasse en sorte que le Secrétariat des langues officielles dispose de l'autorité nécessaire pour assumer un rôle de coordination horizontale en vue de mettre en œuvre l'ensemble de la *Loi sur les langues officielles*.

Compte tenu du rôle qu'il joue déjà à l'égard du *Plan d'action pour les langues officielles*, le Secrétariat des langues officielles devrait, en collaboration avec le **Bureau du Conseil privé**, fournir un appui au Cabinet et au Comité spécial de ministres. Plusieurs aspects du contexte actuel pourraient être examinés par le Cabinet, dont la mise en œuvre du Plan d'action, la question des mesures positives et les langues officielles au sein de la fonction publique.

Monsieur Savoie a observé une autre faiblesse. Les langues officielles ne jouissent pas présentement de la prépondérance qu'elles méritent dans les ententes de responsabilisation des sous-ministres. Ces ententes font référence au Cadre de responsabilisation de gestion et aux Compétences en leadership qui couvrent la prestation des services au public et à la capacité de satisfaire à la fois à cette exigence et au désir des employés de travailler dans la langue officielle de leur choix. Toutefois, en dépit de la modification récente de la *Loi*, les sous-ministres ne sont pas tenus responsables des activités de leur ministère en matière de promotion de la dualité linguistique et d'épanouissement des communautés de langue officielle. Pour envoyer un message clair à l'appareil fédéral au sujet de l'importance que le gouvernement accorde au dossier des langues officielles, les sous-ministres doivent être tenus responsables des résultats.

RECOMMANDATION

Le commissaire recommande que le greffier du Conseil privé fasse en sorte que l'évaluation annuelle du rendement des sous-ministres tienne compte des efforts de mise en œuvre de l'ensemble de la *Loi sur les langues officielles*, particulièrement de la partie VII.

L'analyse de Donald Savoie met aussi en lumière d'autres faiblesses. De nombreux fonctionnaires semblent fatigués d'appuyer la lourdeur administrative occasionnée par la quantité de rapports que doivent fournir les institutions sur la mise en œuvre des différentes parties de la *Loi*. Les exigences sont devenues un fardeau qui entrave la coopération interministérielle au lieu de la promouvoir. Au lieu de favoriser l'atteinte de résultats tangibles, cette situation encourage une culture de paperasse administrative. De plus, certains outils ne sont pas encore harmonisés à l'actuel régime de langues officielles.

En conséquence,

RECOMMANDATION

Le commissaire recommande que la ministre des Langues officielles donne au Secrétariat des langues officielles le mandat d'examiner les exigences en matière de responsabilisation et de rapports en langues officielles dans le but d'alléger les processus et surtout, de renforcer l'accent sur l'atteinte de résultats.

Une telle étude pourrait être menée par le Secrétariat des langues officielles avec la collaboration des autres institutions qui jouent un rôle clé en matière de gestion du programme des langues officielles. Elle devrait prévoir l'analyse des rapports produits par les institutions sur les parties IV à VII de la *Loi*.

Par ailleurs, **Patrimoine canadien** doit faire tout ce qu'il peut pour procurer au Secrétariat une plus grande visibilité et une forte présence au sein de l'appareil gouvernemental à Ottawa, sous le leadership de la ministre et de la haute gestion du Ministère. Certaines des recommandations visent à donner une plus grande visibilité au Secrétariat aux langues officielles. Le gouvernement pourrait en voir d'autres. L'objectif est de permettre au Secrétariat d'adopter une perspective beaucoup plus large plutôt que de se concentrer sur le Plan d'action ou sur le Ministère, et les autres ministères et organismes devraient considérer que le Secrétariat possède un mandat pangouvernemental.

Enfin, comme nous l'avons vu, les langues officielles constituent un terrain propice à l'étude des bien-fondés de la gouvernance horizontale. Le travail du Secrétariat des langues officielles pourrait être un laboratoire intéressant pour observer les forces et les faiblesses de la gouvernance horizontale. Une étude ou des projets pilotes pourraient déboucher sur des idées novatrices qui satisfont à la fois aux obligations linguistiques et aux exigences de la responsabilisation horizontale et verticale au sein de la fonction publique.

LE RENOUVELLEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE

La fonction publique fédérale est aux premières lignes de la mise en œuvre du régime canadien des langues officielles. Elle représente le gouvernement fédéral aux yeux des citoyens. C'est donc souvent à travers elle que se traduit clairement et concrètement l'engagement du gouvernement à l'égard de la dualité linguistique canadienne.

À l'heure actuelle, la fonction publique doit relever d'importants défis. D'abord, plus de la moitié de ses fonctionnaires sont âgés de 45 à 64 ans, ce qui suppose le départ à la retraite d'un très grand nombre d'entre eux dans les années à venir. Par ailleurs, l'administration fédérale doit satisfaire aux attentes toujours plus grandes des citoyens qui exigent des services efficaces, une saine gestion et une reddition de comptes. La fonction publique doit aussi mieux refléter la diversité canadienne et les membres des minorités visibles qui la composent[36]. Tout cela dans un contexte où la concurrence avec le secteur privé pour attirer les meilleurs candidats s'intensifie et où les technologies transforment les façons de faire.

L'administration fédérale doit donc s'adapter pour conserver sa place dans une société en constante évolution. Et le gouvernement y veille.

Une fonction publique vieillissante

La moyenne d'âge des fonctionnaires est de 45 ans, soit 5 ans de plus qu'en 1990. La moyenne d'âge d'un cadre de la fonction publique est de 50 ans. L'âge moyen du nouveau cadre est de 46 ans.

Bien que le taux de départ soit généralement bas dans la fonction publique par comparaison avec le secteur privé, il est prévu que les départs à la retraite atteindront leur point culminant vers 2013 et que leur nombre diminuera lentement par la suite.

36 La proportion des membres des minorités visibles au sein de la fonction publique est inférieure à leur disponibilité sur le marché du travail, selon le Rapport annuel 2005-2006 de la Commission de la fonction publique, p. 103 et 104

Le greffier du Conseil privé a fixé quatre grandes priorités pour le renouvellement de la fonction publique :

- accroître les activités de planification des ressources humaines au sein des ministères et des organismes gouvernementaux;
- améliorer les activités liées au recrutement de nouveaux effectifs;
- bonifier le perfectionnement des employés;
- moderniser les processus administratifs et les systèmes liés aux ressources humaines[37].

De plus, pour appuyer le processus de renouvellement, le gouvernement a constitué deux comités : le Comité de sous-ministres sur le renouvellement de la fonction publique, sous l'égide du **Bureau du Conseil privé**, et le Comité consultatif sur l'avenir de la fonction publique, un comité externe mis sur pied par le premier ministre en novembre 2006.

> **« [...] nous considérons que le renouvellement de la fonction publique du Canada doit refléter un nouvel engagement envers le respect des obligations de la *Loi sur les langues officielles* – tant en ce qui concerne le service au public que la langue de travail au sein de l'administration fédérale. En tant qu'institution nationale, la fonction publique doit observer pleinement les valeurs nationales. »**
>
> Premier rapport du Comité consultatif sur l'avenir de la fonction publique, mars 2007

Au cours de la dernière année, le commissaire a suivi avec intérêt les travaux de ces deux comités et s'est souvent prononcé sur la place des langues officielles dans le processus de renouvellement de la fonction publique. Son message est sans équivoque : la dualité linguistique est une valeur fondamentale de la fonction publique et le bilinguisme est une composante clé de son leadership. Ces deux éléments sont essentiels à une fonction publique contemporaine, efficace et reflétant les valeurs de notre pays.

Les réflexions et les perspectives

Nul doute que le dossier des langues officielles a connu sa part de succès depuis l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* en 1969. Mentionnons une augmentation appréciable de la capacité bilingue au sein de l'administration fédérale, une proportion beaucoup plus représentative de francophones au service de l'État qu'à l'époque de Lester B. Pearson et un plus grand nombre de fonctionnaires anglophones qui ont appris le français au fil des ans grâce à la formation linguistique dispensée par le gouvernement.

37 Pour de plus amples renseignements sur le renouvellement de la fonction publique, voir le site Web de l'Agence de la fonction publique du Canada à l'adresse **www.psagency-agencefp.gc.ca/PSR-RFP/psrenewing-renouvelerfp_f.asp**

Belle réussite : la promotion des langues officielles

Créée dans le cadre de la Semaine des langues officielles 2008 organisée par le Comité des langues officielles du Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick, une vidéo présente des témoignages forts impressionnants des membres de ce conseil sur ce que signifie pour eux la dualité linguistique. Pour la majorité de ces leaders, il s'agit d'une valeur plutôt que d'une obligation, et la connaissance de l'autre langue officielle leur a ouvert une porte sur une culture complètement différente qu'ils ont eu la chance de découvrir. La vidéo fournit aussi une simulation d'une réunion bilingue afin de rappeler les principes de base du déroulement approprié d'une telle réunion. Le Comité des langues officielles a reçu plusieurs commentaires positifs des personnes qui ont visionné la vidéo. Bref, il s'agit d'un excellent outil de promotion des langues officielles.

Malgré les progrès, force est de reconnaître que l'anglais règne toujours en maître comme langue d'usage dans la plupart des bureaux fédéraux à l'extérieur du Québec. La participation des anglophones au Québec demeure un défi. Au cours des années, le Commissariat a d'ailleurs souvent fait état de problèmes chroniques dans l'appareil gouvernemental, particulièrement en ce qui concerne les communications avec le public, la prestation des services et la langue de travail. À l'exception des institutions à caractère culturel, les politiques, les programmes et les activités du gouvernement sont largement conçus en anglais, et cette langue domine dans les communications tant verbales qu'écrites. À tous les échelons du gouvernement, l'anglais prédomine, et de nombreux fonctionnaires francophones se sentent obligés de recourir à leur langue seconde pour se faire comprendre.

De plus, dans l'esprit de plusieurs fonctionnaires semble s'être installée l'idée pernicieuse que la dualité linguistique et le bilinguisme ne sont que l'« affaire » des francophones. Si cette impression persiste, c'est que la fonction publique a encore beaucoup à faire pour pleinement intégrer la dualité linguistique dans sa culture organisationnelle.

Pourquoi en est-il ainsi? Comment expliquer qu'après tant d'années d'efforts les langues officielles ne soient pas plus solidement ancrées dans la culture des institutions fédérales?

En dépit de toutes les démarches entreprises pour faire en sorte que la dualité linguistique fasse partie intégrante de la fonction publique, peu de place semble avoir été réservée aux valeurs culturelles qui se rattachent à la langue seconde.

La politique des langues officielles est devenue essentiellement une question de communication – communication avec le public et entre les fonctionnaires. Dans ce contexte, on a surtout mis l'accent sur les obligations et les exigences à satisfaire. Bien que cette approche produise des personnes capables de communiquer dans les deux langues officielles, elle ne semble pas accroître sensiblement l'utilisation de la langue seconde ni favoriser la création d'une culture bilingue au sein des institutions fédérales. Combien de cadres ont déclaré, après avoir réussi leur test linguistique, ne pas être enclins à utiliser la langue récemment apprise au travail? Combien d'autres ont affirmé ne pas avoir l'occasion de parler français au travail dans la région de la capitale nationale où la proportion de francophones atteint pourtant 41 p. 100 de l'effectif et où le français est par conséquent répandu? Pourquoi il y a si peu de fierté à utiliser sa deuxième langue officielle? Serait-ce à cause d'un contexte rigide d'apprentissage empreint d'obligations et d'exigences linguistiques?

Quoi qu'il en soit, l'approche actuelle des exigences linguistiques ne parvient pas à produire des utilisateurs de la langue seconde, ce qui a malheureusement pour conséquence que la fonction publique n'incarne pas véritablement les valeurs de la dualité linguistique.

L'approche actuelle n'a rien de condamnable en soi. Toutefois, on sait aujourd'hui qu'elle ne suffit pas à atteindre les objectifs fixés si elle ne s'appuie pas sur des valeurs plus fondamentales qui lui confèrent sa légitimité et suscitent un plus solide engagement. Il faut dépasser la connaissance de la langue et s'intéresser aux valeurs culturelles des deux collectivités linguistiques. Au fond, l'apprentissage de la langue seconde et sa pratique doivent être perçus comme un avantage qu'on tire de la société et qu'on lui rend en connaissant la réalité de l'autre groupe linguistique. Il est possible d'imaginer un avenir où les employés du gouvernement acceptent de plein gré le défi d'apprendre une seconde langue officielle, tout en percevant ce défi comme une responsabilité individuelle et une richesse culturelle.

Il n'est pas facile de répondre à ces questions. Néanmoins, elles sont pertinentes et essentielles dans le processus de renouvellement de la fonction publique fédérale si on veut qu'elle soit le reflet d'un pays bilingue.

La recherche sur la gestion d'organisations publiques bilingues étant pratiquement inexistante, le Commissariat a l'intention d'entreprendre cette année une étude approfondie du sujet, dont les principaux objectifs seront les suivants : examiner les différences culturelles entre les francophones et les anglophones qui ont une incidence sur le milieu de travail; la façon dont ces valeurs influent sur les modèles de gestion; les cas exemplaires d'intégration des deux langues officielles d'organismes variés au sein de la fonction publique; les façons dont la dualité linguistique et la diversité canadienne imprègnent l'attitude des chefs de notre pays; et les conséquences de ces constats pour la gestion d'une fonction publique bilingue.

Le commissaire espère que la présente étude alimentera les réflexions en cours et la recherche de solutions durables.

Le recrutement d'effectifs bilingues

Une fonction publique résolument engagée envers la dualité linguistique doit inévitablement chercher à recruter de nouveaux effectifs bilingues parmi les diplômés des établissements d'enseignement postsecondaire du Canada. Le renouvellement de la fonction publique fournit donc une occasion de se tourner vers les stratégies de recrutement de nouveaux employés.

Depuis son entrée en fonction en octobre 2006, le commissaire a souvent déploré la tendance des établissements d'enseignement postsecondaire du Canada à mettre graduellement au rancart les mesures incitatives pour l'apprentissage des deux langues officielles. Cette question devrait préoccuper le gouvernement fédéral.

Le gouvernement fédéral, le plus important employeur de diplômés universitaires au pays, doit insister auprès des établissements d'enseignement postsecondaire sur l'importance qu'il accorde au recrutement de personnel compétent dans les deux langues officielles. C'est particulièrement vrai pour les diplômés issus des programmes de communications, de journalisme, de droit, d'administration publique et de soins de santé.

Dans son rapport de mars 2008 au sujet du bilinguisme dans la fonction publique, le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes recommande que les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux collaborent avec les établissements postsecondaires dans le but d'encourager le bilinguisme chez les étudiants et que le gouvernement du Canada fasse mieux connaître les compétences linguistiques recherchées dans la fonction publique fédérale.

Si un nombre accru de personnes bilingues postulaient à la fonction publique, on pourrait envisager que la dualité linguistique fasse partie des valeurs des leaders de demain et qu'elle devienne partie intégrante de la culture organisationnelle des institutions.

Une fonction publique davantage empreinte de dualité linguistique serait bénéfique pour le Canada. Elle donnerait un net avantage dans une économie mondiale où les compétences langagières constituent un riche atout et un facteur de production clé. Elle contribuerait à rehausser le rayonnement et l'image du Canada à titre d'État ouvert et diversifié et à propager les valeurs de la démocratie et de l'inclusion partout dans le monde.

Cette année, le Commissariat compte effectuer une étude sur les possibilités d'apprentissage de la langue seconde dans les universités canadiennes, qu'elles soient francophones, anglophones ou bilingues. L'étude mettra l'accent sur l'offre de cours et de programmes universitaires dans la langue seconde ainsi que sur les autres services et activités reliés aux occasions d'apprentissage de la langue seconde.

La dualité linguistique : un élément essentiel du renouvellement de la fonction publique

Les constatations précédentes révèlent que la fonction publique fédérale est à un tournant de son histoire et que la dualité linguistique et la capacité de communiquer dans les deux langues officielles sont des éléments essentiels à retenir dans son processus de renouvellement. Alors que des milliers de nouveaux fonctionnaires s'apprêtent à intégrer la fonction publique, les responsables du renouvellement doivent nécessairement se pencher sur ces enjeux.

Comprenons-nous bien : l'objectif n'est pas de rendre tous les fonctionnaires bilingues. Il ne s'agit pas non plus pour le gouvernement fédéral d'embaucher seulement des diplômés du niveau postsecondaire qui ont des compétences dans les deux langues officielles. Cependant, si elle souhaite véritablement refléter les valeurs de la

dualité linguistique, mettre en vedette le bilinguisme comme une composante clé du leadership et satisfaire aux exigences de la *Loi*, la fonction publique doit compter suffisamment de personnes qui choisissent de communiquer dans les deux langues officielles. Autrement dit, il est illusoire de croire à des progrès sur le plan de la langue de service aux communautés de langue officielle si on ne fait pas d'abord des percées en matière de langue de travail dans la fonction publique.

Le commissaire exhorte donc le greffier du Conseil privé et les comités constitués à soutenir le renouvellement de la fonction publique et pour attribuer à la dualité linguistique toute la place qui lui revient, que ce soit lors de l'examen des questions liées à la gestion des ressources humaines au gouvernement ou au moment de l'élaboration des stratégies relatives au recrutement, à la formation ou à l'image de marque de la fonction publique. Au cours du processus de renouvellement, il faut écarter le mythe que la dualité linguistique et le bilinguisme dans la fonction publique sont l'affaire d'un seul groupe linguistique et que les exigences linguistiques ne sont qu'une façon de garantir l'embauche de francophones. Pour faire des progrès, il faut cesser de voir et d'accepter l'unilinguisme comme la norme dans les opérations gouvernementales. Il faut répandre abondamment l'idée que la dualité linguistique, c'est une question de respect, que c'est une richesse personnelle et collective et que c'est l'affaire de tous. Un idéal inatteignable, diront certains avec cynisme. Toutefois, posons-nous les questions suivantes : Lester B. Pearson a-t-il eu tort en 1966 de rêver à un « climat favorisant la coopération des fonctionnaires par le recours à leur propre langue et la mise en œuvre de leurs valeurs culturelles respectives, tout en appréciant et en comprenant pleinement celles de l'autre groupe[38] »? A-t-il eu tort lorsqu'il a cru à l'idée que les valeurs linguistiques et culturelles des Canadiens tant francophones qu'anglophones pourraient se refléter dans la culture de la fonction publique? Si on ne cherche pas à se rapprocher de ces buts, on risque fort de s'en éloigner.

Des pistes d'action

Voici certains des éléments à retenir pour réussir le renouvellement de la fonction publique :

1) L'engagement des cadres

Il faut d'abord obtenir l'adhésion et l'engagement des hauts dirigeants actuels de l'administration fédérale. Chacun doit épouser la valeur de la dualité linguistique en la mettant au centre des préoccupations lors du processus de renouvellement de l'administration fédérale.

Lors du processus d'embauche des cadres de demain, il faut miser sur les candidats qui incarnent les valeurs requises pour diriger une administration bilingue.

> **« L'exemple, pour être compris, doit nous venir de la haute direction et nos actions doivent rigoureusement refléter ces propos, de façon uniforme et d'un bout à l'autre du système. Cette tâche incombe à nos dirigeants. »**
>
> L'honorable Frank Iacobucci[39]

38. Canada, *Compte rendu officiel des débats de la Chambre des communes*, Ottawa, Imprimeur de la Reine, vol. IV, 1966, p. 3915. Extrait de la déclaration de principes sur le bilinguisme du premier ministre Lester B. Pearson, avril 1966.

39. L'honorable Frank Iacobucci, lors de la première conférence annuelle Gordon F. Osbaldeston au Forum des politiques publiques, novembre 2006.

2) La formation

Les programmes de formation et de perfectionnement des cadres constituent une excellente occasion de leur transmettre les compétences et les valeurs rattachées à la gestion d'une organisation bilingue. L'**École de la fonction publique du Canada** doit donc aller au-delà de la pratique actuelle qui consiste à simplement expliquer les normes, les règles et les exigences liées au service dans les deux langues officielles.

Enfin, le gouvernement aurait intérêt à accentuer ses efforts de sensibilisation auprès de ses nouveaux employés. Durant les processus d'embauche et les programmes d'orientation, il y a lieu de clairement communiquer aux nouvelles recrues toute l'importance que les institutions attachent à la dualité linguistique.

RECOMMANDATION

Le commissaire recommande que le greffier du Conseil privé fasse en sorte d'intégrer pleinement la dualité linguistique dans les initiatives de renouvellement de la fonction publique, et plus particulièrement dans les activités de recrutement, de formation et de perfectionnement, afin que la dualité linguistique soit considérée comme une valeur au sein de l'appareil fédéral.

3) Le recrutement au niveau postsecondaire

Le gouvernement fédéral doit collaborer étroitement avec les établissements d'enseignement postsecondaire du Canada de façon à encourager les étudiants à apprendre les deux langues officielles. Notamment, les universités doivent connaître les exigences linguistiques de la fonction publique fédérale pour faciliter le recrutement de diplômés qui ont des profils linguistiques adéquats.

4) La formation linguistique

La formation linguistique est un sujet de l'heure au sein de la fonction publique et le commissaire y accorde beaucoup d'importance. À l'heure actuelle, une forte proportion de fonctionnaire a l'impression que le financement destiné à la formation linguistique obligatoire a été amputé ces dernières années. Depuis que la responsabilité pour la formation linguistique obligatoire est passé de L'**École de la fonction publique du Canada** aux ministères, les fonctionnaires perçoivent un net recul. Le commissaire s'inquiète aussi du contrôle de la qualité de l'enseignement offert. Il continuera de suivre ce dossier de près.

Belle réussite : le maintien des acquis linguistiques

Le Conseil fédéral de l'Ontario a lancé un projet pilote dans la région de Toronto. Mis sur pied à l'intention des fonctionnaires fédéraux anglophones qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste en ce qui concerne la maîtrise du français, mais qui sont parfois réticents à utiliser leur langue seconde, ce projet vise à les aider à mettre leurs connaissances en pratique. Ainsi, des fonctionnaires ont été invités à prendre part à des séances de maintien des acquis qui comprennent des discussions, des présentations et des débats. À chaque séance, des animateurs dirigent les conversations, formulent des commentaires et donnent de la rétroaction. Les premières sessions, d'une durée de 10 semaines, ont généré tant d'intérêt que le nombre de personnes qui se sont inscrites pour la deuxième session a permis de former 5 fois plus de groupes. Une évaluation est en cours pour déterminer la pertinence de poursuivre le projet et d'en élargir la portée.

Le commissaire reconnaît la responsabilité de chaque employé de parfaire ses connaissances linguistiques. Il encourage donc l'intégration de la formation linguistique dans les plans d'apprentissage et de perfectionnement des jeunes fonctionnaires dès le début de leur carrière, afin de les inciter à développer les capacités nécessaires pour continuer à gravir les échelons. Cependant, leurs gestionnaires doivent leur fournir des occasions d'apprentissage et les institutions doivent adopter des approches de formation novatrices, comme l'autorisation de congés pour que les employés suivent des cours d'immersion.

Résultats du sondage de l'Agence de la fonction publique du Canada[40]

L'Agence de la fonction publique du Canada a mené un sondage à l'été 2007 auprès de deux groupes : des cadres (EX) et des groupes de relève (EX moins 1 ou 2) de l'administration publique fédérale. Près de 16 000 employés y ont participé. L'Agence a entrepris le sondage pour offrir au gouvernement une vision plus claire de la collectivité des cadres de direction et de ses groupes de relève.

Parmi les répondants des groupes de relève, plus du tiers estiment que le manque d'accès à la formation linguistique a eu une incidence modérée ou élevée sur leur avancement professionnel. Dans le groupe des cadres, la proportion n'atteint que 18 p. 100 (impact modéré ou élevé). Au sein des deux groupes, le manque d'accès à la formation linguistique est un souci beaucoup plus grand pour les anglophones et pour les membres des groupes visés par l'équité en matière d'emploi.

40 Les résultats du recensement des EX et des membres des groupes de la relève (administration publique centrale) publiés en mars 2008 se trouvent sur le site Web de l'Agence de la fonction publique du Canada à l'adresse www.psagency-agencefp.gc.ca/reports-rapports/cenus-ex-recensement/results-resultats_f.asp

CONCLUSION

Le présent chapitre rappelle que tous les grands acquis en matière de langues officielles ont été obtenus grâce à des gestes de leadership forts et décisifs du gouvernement fédéral. À l'inverse, les reculs sont le résultat de relâchements et de complaisance.

Bien que certaines institutions fédérales aient enregistré des progrès au cours de l'année, le gouvernement fédéral, dans son ensemble, éprouve encore des difficultés à régler les problèmes systémiques liés à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Dans la même veine, plusieurs institutions fédérales semblent toujours désorientées devant leur obligation de prendre des mesures positives. C'est la raison pour laquelle le commissaire dit que le rendement des institutions fédérales plafonne. Il insiste sur le fait que les institutions doivent faire davantage pour améliorer leur rendement.

Par ailleurs, dans le présent chapitre, le commissaire présente ses intentions de faire appel à un éventail élargi d'outils pour intervenir à titre d'ombudsman et de protecteur des droits linguistiques de la population canadienne.

Le commissaire accorde beaucoup d'importance à l'initiative qui succédera au *Plan d'action sur les langues officielles* et il incite le gouvernement fédéral à faire preuve de leadership à cet égard. Il souhaite aussi voir le gouvernement fédéral profiter du processus de renouvellement de la fonction publique pour rehausser la valeur de la dualité linguistique au sein de l'appareil fédéral. À ce sujet, il met en relief l'importance de la formation comme moyen permettant aux nouveaux fonctionnaires et aux cadres de mieux comprendre les fondements et les exigences de la *Loi*.

Enfin, le commissaire exhorte le gouvernement à renforcer son engagement en ce qui a trait à la gouvernance horizontale des langues officielles. Cet engagement doit s'exprimer à la fois par un leadership politique plus fort et plus soutenu et par des mécanismes concrets de mise en œuvre.

CHAPITRE II
LES LANGUES OFFICIELLES DANS UN MONDE EN ÉVOLUTION

CHAPITRE II :
LES LANGUES OFFICIELLES DANS UN MONDE EN ÉVOLUTION

« D'abord, la culture anglaise et la culture française ne sont pas, et ne peuvent être, deux entités distinctes l'une de l'autre ou de tout autre héritage culturel au Canada [...] Ni l'un[e] ni l'autre ne doit chercher par quelque pression à absorber l'autre; [elles] doivent évoluer l'un[e] à côté de l'autre, l'un[e] influençant l'autre [...] »

Le très honorable Lester B. Pearson

Au cours des dernières années, de nombreux chercheurs, auteurs et organismes dans le monde maintiennent que la mondialisation et d'autres grandes transformations changent les bases traditionnelles des échanges et tendent à uniformiser les langues et les cultures[1].

Tove Skutnabb-Kangas, professeure de l'Université Roskilde au Danemark, souligne par exemple que la diversité linguistique, au même titre que la biodiversité, fait partie du patrimoine humain, mais que 90 p. 100 des langues parlées aujourd'hui dans le monde disparaîtront avant la fin du siècle si rien n'est fait pour les préserver[2]. Heureusement, nous voyons aussi émerger une prise de conscience que les langues, éléments essentielles de l'identité, doivent être reconnues et protégées, lors de la création d'espaces politiques. Au sein de l'Union européenne, le Groupe des Intellectuels pour le Dialogue Interculturel, sous la présidence de l'écrivain Amin Maalouf, a reconnu qu'il ne faut pas succomber à la tentation de laisser une seule langue, l'anglais, occuper une place prépondérante dans les travaux des institutions européennes. Selon ce groupe, une « telle évolution ne [...] semble pas souhaitable. Parce qu'elle serait préjudiciable aux intérêts économiques et stratégiques du continent comme de tous ses citoyens, quelle que soit leur langue maternelle; et aussi parce qu'elle serait contraire à l'esprit même du projet européen[3] ». Le groupe poursuit sa réflexion : « Nul ne peut adhérer de tout cœur à l'ensemble européen s'il n'a le sentiment que sa culture spécifique, et d'abord sa langue, y est pleinement respectée, et que l'intégration de son pays à l'Union européenne contribue à épanouir sa langue

1. Nous pouvons donner l'exemple de la Convention de l'UNESCO sur la protection et la promotion de la diversité et des expressions culturelles qui a été adoptée en octobre 2005 par une forte majorité d'États membres. Le Canada a alors indiqué qu'il continuerait à jouer un rôle de chef de file international dans le but de promouvoir la Convention et sa mise en œuvre.
2. Tove Skutnabb-Kangas, *Linguistic Genocide in Education—Worldwide Diversity and Human Rights?*, Mahwah, New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates, 2000.
3. Groupe des intellectuels pour le dialogue interculturel, *Un défi salutaire : Comment la multiplicité des langues pourrait consolider l'Europe*, Bruxelles, Commission européenne, 2008, p.5.

propre et sa culture propre plutôt qu'à les marginaliser. Tant de crises dont nous avons été témoins, en Europe et ailleurs, trouvent leur origine dans le fait qu'une communauté a senti, à une certaine période du passé, que sa langue était bafouée[4]. »

Le Canada évolue dans ce contexte changeant, et il est indéniable que sa dualité linguistique subit aussi de fortes pressions. En plus de la composition linguistique du pays, qui évolue rapidement, le gouvernement fédéral fait face à d'importantes transformations. Le débat sur la réforme du Sénat et d'autres projets de réforme, comme celle du pouvoir de dépenser en sont des exemples.

Par conséquent, le régime fédéral des langues officielles n'a jamais été aussi pertinent. Il tire sa raison d'être de l'idée qu'il existe, dans notre pays et dans le monde, plus d'une façon d'être, de communiquer et de se comporter, et qu'il faut protéger cette richesse. Il s'inscrit dans la vision d'une société pluraliste, généreuse, et respectueuse des différences, qui reconnaît la valeur de la langue comme une constituante fondamentale de son identité et de son développement. Il se rattache également à la notion de citoyenneté partagée, c'est-à-dire une société où l'on cultive le sentiment d'appartenance chez tous les Canadiens, sans égard à leur situation sociale, économique et démographique.

Dans le présent chapitre, il est donc question de la dualité linguistique dans un pays et un monde qui subissent de profonds changements. Nous y brossons d'abord un tableau de certaines propositions de réforme de l'État canadien et de leur incidence possible sur le programme des langues officielles. Nous poursuivons par une réflexion sur l'interaction entre la dualité linguistique et la diversité culturelle, une question que nous avons déjà abordée dans d'autres rapports annuels.

4 *Ibid.*, p. 13.

PARTIE 1 :
LES CHANGEMENTS AU SEIN DE LA FÉDÉRATION CANADIENNE

Les deux derniers discours du Trône ont annoncé des changements importants pour la fédération canadienne. Dans celui du 16 octobre 2007, le gouvernement fédéral a dit qu'il entend renforcer la fédération en poursuivant son programme de réforme du Sénat et en amorçant d'autres transformations majeures. Il est notamment question d'imposer des limites claires à l'utilisation de son pouvoir de dépenser dans les domaines de compétence exclusive des provinces.

Extrait du discours du Trône du 16 octobre 2007

« Notre gouvernement estime que les compétences constitutionnelles de chaque ordre de gouvernement doivent être respectées. À cette fin, et guidé par notre vision d'un fédéralisme d'ouverture, notre gouvernement déposera un projet de loi qui imposera des limites explicites à l'utilisation du pouvoir fédéral de dépenser pour des nouveaux programmes à frais partagés dans les compétences exclusives des provinces. Cette loi autorisera les provinces et les territoires à se retirer de ces nouveaux programmes, avec juste compensation, s'ils en offrent qui sont compatibles[5] ».

Le Sénat et le partage des pouvoirs sont au cœur du régime constitutionnel canadien et, de ce fait, concernent directement le régime linguistique du pays.

Il est vrai que le Canada évolue et que personne ne peut mettre en doute le bien-fondé d'une réévaluation périodique du fonctionnement des institutions démocratiques et des pratiques administratives de l'État. Toutefois, il ne faudrait pas mettre en péril l'essentiel d'une chose en essayant d'éliminer les inconvénients d'une autre.

La fédération canadienne est le résultat d'un long parcours, d'une riche tradition d'accommodements et de négociations parfois éprouvantes. Comme l'a dit John D. White, alors procureur général de la Saskatchewan, « [traduction] Une nation est construite lorsque les collectivités qui la composent prennent des engagements à son égard, quand elles renoncent à des choix et des possibilités, au nom d'une nation, [...] quand les collectivités qui la composent font des compromis, quand elles se donnent des garanties mutuelles, quand elles échangent et, peut-être plus à propos, quand elles reçoivent des autres les avantages de la solidarité nationale. Les fils de milliers de concessions mutuelles tissent la toile de la nation[6]. »

Pour gérer leurs relations, les Canadiens ont fondé des institutions et adopté des pratiques, qui, même si elles n'ont pas toujours fait l'objet de consensus, assurent un fragile équilibre permettant néanmoins au Canada de se développer.

Le gouvernement fédéral hérite d'un riche passé en matière de langues officielles qu'il se doit de préserver, et d'importantes obligations juridiques lui incombent. Au fur et à mesure qu'il s'engage

5 Gouverneur général, *Un leadership fort. Un Canada meilleur – discours du Trône : le 16 octobre 2007*, Ottawa, Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2007, p. 9.

6 Bureau du Conseil Privé, *Le gouvernement du Canada présente le projet de loi sur la clarté*, www.pco-bcp.gc.ca/aia/index.asp?lang=fra&page=federal&doc=constitution/clarityact/clarity_f.htm

dans ses projets de réforme, il doit faire preuve de discernement et d'un sens aigu des responsabilités à l'égard de la dualité linguistique du Canada.

Quelles sont les incidences possibles de la réforme du Sénat et des autres transformations importantes en matière de langues officielles?

LA RÉFORME DU SÉNAT

D'abord, un bref rappel des faits récents. Le 3 avril 2006, dans le discours du Trône ouvrant la première session de la 39e législature, le gouvernement a annoncé son intention de réformer le système électoral et les institutions démocratiques du pays, dont le Sénat. Le 30 mai suivant, il a déposé au Sénat le projet de loi S-4 intitulé *Loi modifiant la Loi constitutionnelle de 1867*. Ce projet de loi visait à limiter à huit ans la durée du mandat des sénateurs.

Extrait du discours du Trône du 3 avril 2006

« Pour conserver toute sa force et son efficacité, la fédération canadienne doit s'adapter aux besoins changeants de la société. S'appuyant sur les travaux entrepris par la législature précédente, le gouvernement fera appel à la participation des parlementaires et des citoyens pour l'examen des enjeux touchant le système électoral et les institutions démocratiques du Canada. Parallèlement, il cherchera des moyens qui permettraient au Sénat de mieux refléter les valeurs démocratiques des Canadiens et les besoins des régions du pays[7]. »

Ce projet de loi a ensuite été examiné par le Comité sénatorial spécial sur la réforme du Sénat et le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles. Dans son rapport, ce dernier a recommandé des mandats de 15 ans plutôt que de 8 ans, sans possibilité de prolongement ou de renouvellement. Il a aussi recommandé au gouvernement de demander un renvoi à la Cour suprême du Canada pour confirmer la constitutionnalité du projet de loi S-4. Ce projet de loi est mort au Feuilleton à la prorogation du Parlement.

Le 13 décembre 2006, le gouvernement a présenté un deuxième projet de loi, le C-43, intitulé *Loi sur les consultations concernant la nomination des sénateurs*. Ce projet de loi proposait la tenue de consultations électorales au sein de chaque province pour guider le premier ministre lors du processus de nominations des sénateurs. Ainsi, lorsqu'un siège deviendrait vacant au Sénat, les électeurs d'une province pourraient faire connaître leurs préférences en fonction d'une liste de candidats représentant l'ensemble de la province (plutôt que dans les limites des circonscriptions électorales). Le premier ministre ferait ensuite ses nominations en utilisant les résultats du scrutin. Le projet de loi C-43 n'a pas pu être étudié en comité avant la prorogation du Parlement et est donc mort au Feuilleton en septembre 2007.

7. Gouverneur général, *Le nouveau gouvernement du Canada – Discours du trône: une nouvelle feuille de route*, Ottawa, Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2006, p. 8.

Le gouvernement est revenu à la charge le 16 octobre 2007, dans son plus récent discours du Trône, dans lequel il réitère son intention d'apporter des changements aux institutions parlementaires du Canada. Le débat a repris de plus belle.

Compte tenu des intentions du gouvernement et de l'importance de la question, le Commissariat a demandé à Louis Massicotte, professeur agrégé au Département de science politique de l'Université de Montréal, d'étudier le rôle joué jusqu'à maintenant par le Sénat en matière de protection des minorités en général et, plus particulièrement, des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Le Commissariat a également donné à Louis Massicotte le mandat d'étudier les mécanismes les plus susceptibles de protéger les minorités linguistiques si les sénateurs étaient un jour élus plutôt que nommés.

Extrait du discours du Trône du 16 octobre 2007

« Les Canadiens comprennent que la force de la fédération dépend de celle de ses institutions démocratiques. Notre gouvernement estime que le Canada n'est pas bien servi par le Sénat sous sa forme actuelle. Il faut que nos institutions reflètent notre attachement commun à la démocratie. Pour ce faire, notre gouvernement poursuivra son programme de réforme démocratique. Il présentera donc de nouveau des projets de loi importants de la dernière session, dont ceux qui touchent la consultation directe des électeurs au sujet de la sélection des sénateurs et de la durée de leur mandat[8]. »

Il faut dire que la réforme du Sénat n'est pas un enjeu nouveau dans l'histoire du pays. Elle a fait l'objet de nombreuses études et rapports, surtout depuis les années 1960.

Cependant, quand on passe en revue les multiples études, travaux des commissions et rapports des 50 dernières années, on constate que très peu se sont penchés sur les répercussions que pourrait avoir sur les communautés de langue officielle la formation d'un Sénat élu.

Ce constat inquiète le commissaire, en particulier, parce que la réforme du Sénat proposée par le gouvernement actuel ne tient aucunement compte des communautés de langue officielle. En fait, la formule proposée pourrait même diminuer considérablement la capacité de ces communautés d'avoir une influence sur le résultat de la consultation puisqu'elle présente un scrutin dont les votes seraient compilés par province plutôt que par circonscription. Un tel scrutin diminuerait le poids électoral des communautés de langue officielle en raison justement de leur statut minoritaire à l'échelle provinciale. Comme le souligne M. Massicotte, la formule que prévoit l'initiative actuelle du gouvernement « est peu favorable à l'endroit des minorités de langue officielle. »[9]

La Constitution canadienne ne comporte aucune précision sur la représentation des communautés de langue officielle au Sénat. De ce fait, elle offre peu de garanties aux communautés de langue officielle. Cependant, jusqu'à maintenant, ces communautés ont été bien représentées au Sénat. Les premiers ministres qui se sont succédés ont toujours veillé à nommer des sénateurs issus des communautés de langue officielle même si la Constitution ne les y obligeait pas[10]. D'ailleurs, à l'heure actuelle, ces communautés sont bien représentées au Sénat par des personnes aptes à veiller à leurs intérêts.

8. Gouverneur général, *Un leadership fort. Un Canada meilleur – discours du Trône – le 16 octobre 2007*, Ottawa, Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2007, p. 9.
9. F.A. Kunz, *The Modern Senate of Canada 1925-1963. A Re-Appraisal*, Toronto, University of Toronto Press, 1965, p. 47.
10. Louis Massicotte, *Les répercussions possibles d'un sénat élu sur les minorités de langue officielle du Canada*, rapport non publié rédigé pour le Commissariat aux langues officielles, mars 2007, p. 18.

Comme le fait remarquer M. Massicotte, au premier abord, « si aucune balise autre que la préférence majoritaire des électeurs d'une province n'éclaire les nominations sénatoriales effectuées par les premiers ministres à l'avenir, il est à craindre que certaines minorités linguistiques perdront l'avantage dont elles jouissent actuellement.[11] » Il ajoute que « les minorités de langue officielle ont peu à gagner, mais beaucoup à perdre, si le mode de sélection des sénateurs est modifié.[12] »

Les répercussions des changements proposés seront bien réelles puisque le Sénat agit de plus en plus comme protecteur des communautés de langue officielle. Les sénateurs ont participé activement aux travaux du Comité mixte sur les langues officielles entre 1980 et 2002, année où ils ont formé leur propre comité sur le sujet, montrant ainsi l'importance qu'ils y accordent. Ils ont aussi pris des mesures concrètes. À titre d'exemple, les efforts persévérants du sénateur Jean-Robert Gauthier pour faire accepter son projet de loi ont eu pour effet de renforcer, en 2005, l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* en clarifiant les obligations de l'ensemble des institutions fédérales.

C'est donc dire que le Sénat peut jouer un rôle important de promoteur et de protecteur des droits linguistiques au sein du Parlement, et il incombe au gouvernement de pleinement considérer l'incidence de sa réforme sur les communautés de langue officielle. Cette responsabilité est d'autant plus importante qu'elle s'inscrit dans l'esprit de la partie VII de la *Loi*.

Le commissaire entend poursuivre sa réflexion à ce sujet, et il continuera de faire valoir l'importance de cet enjeu.

LES DURES LEÇONS DU PASSÉ : LES TRANSFORMATIONS GOUVERNEMENTALES

Le gouvernement actuel a amené ou envisage des transformations institutionnelles qui prennent plusieurs formes. Il est notamment question d'instaurer d'autres modes de prestation de service et de procéder à certaines dévolutions de pouvoir.

Exemple de dévolution qui a nui aux droits linguistiques

En 1996, l'administration fédérale a choisi, comme suite aux modifications de la *Loi sur les contraventions*, de transférer par entente, à des provinces, territoires et municipalités, sa responsabilité d'engager des poursuites pénales en cas d'infractions à des lois et règlements fédéraux. En procédant à cette dévolution, il a négligé de veiller à ce que ces provinces ou municipalités respectent tous les droits linguistiques garantis par le *Code criminel* et la *Loi sur les langues officielles*. Il a alors fallu recourir à la Cour fédérale pour forcer **Justice Canada** à prendre « les mesures nécessaires » pour assurer le respect de ces droits linguistiques. Ce cas illustre les conséquences de la dévolution des responsabilités fédérales sur le droit du public d'être servi dans la langue officielle de son choix.

Les réformes qui pointent à l'horizon ne sont pas sans rappeler la manière dont le gouvernement fédéral avait été transformé dans les années 1990, une période plutôt sombre pour le programme des langues officielles. Certains se souviendront d'ailleurs de la vive critique que

11 Louis Massicotte, *Les répercussions possibles d'un sénat élu sur les minorités de langue officielle du Canada*, rapport non publié rédigé pour le Commissariat aux langues officielles, mars 2007, p. 29.

12 *Ibid.*, p. 18.

s'est attiré le gouvernement de l'époque pour ne pas s'être suffisamment soucié des communautés de langue officielle avant de lancer sa vague de réforme.

Le Commissariat s'était alors longuement penché sur la question. En 1998, il avait notamment commandé une importante étude dont il semble maintenant pertinent de rappeler les tenants et aboutissants. Cette étude, intitulée *Les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles du Canada*[13], dénonçait vivement les répercussions des transformations gouvernementales, les qualifiant « d'érosion lente et subtile qui affaiblit le programme des langues officielles. »

Cette étude énonçait cinq principes directeurs pour guider le gouvernement dans ses projets de réforme.

Enfin, l'étude recommandait de constituer un groupe de travail qui aurait le mandat de cerner les problèmes que les transformations du gouvernement engendreraient sur le plan des langues officielles et de proposer des mesures correctives. Le président du Conseil du Trésor s'est empressé de mettre cette recommandation en œuvre en formant un groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles présidé par Yvon Fontaine, qui était à l'époque vice-recteur à l'enseignement et à la recherche de l'Université de Moncton.

En janvier 1999, dans son rapport intitulé *Maintenir le cap : la dualité au défi des transformations gouvernementales*[14], le groupe de travail a confirmé ce que le Commissariat avait dénoncé, soit que les réformes gouvernementales affaibliraient la dualité linguistique du Canada.

Les cinq principes directeurs dégagés dans l'étude du Commissariat de 1998, intitulée *Les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles du Canada*[15] :

- Préservation des droits linguistiques acquis du public;
- Mise en place de mécanismes de recours et de redressement;
- Mise en place de mécanismes de reddition des comptes;
- Obtention d'un engagement formel visant à protéger et à promouvoir le développement des communautés minoritaires de langues officielles;
- Prise en compte des droits linguistiques des fonctionnaires touchés par ces transformations.

Au bout du compte, cet enchaînement d'initiatives a donné lieu à de nouveaux engagements. En 2002, le **Secrétariat du Conseil du Trésor** a adopté une politique qui prévoyait des mécanismes destinés à assurer la bonne gestion des différents modes de prestation de services et à veiller au respect des langues officielles du Canada. Méconnue du public, cette politique énonçait les principes qui devaient baliser la manière de modifier les modes de prestation des services et évaluer les répercussions de ces transformations sur les communautés de langue officielle. Dans le cadre de cette politique, les ministères devaient :

- entreprendre une analyse détaillée des répercussions portant sur le service au public dans la langue officielle de son choix, sur la langue de travail des employés du

13 Pour consulter l'étude sur les effets des transformations du gouvernement, voir le site Web du Commissariat à l'adresse **www.languesofficielles.gc.ca/html/stu_etu_031998_f.php**

14 Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles, *Maintenir le cap : la dualité au défi des transformations gouvernementales*, Ottawa, Secrétariat du Conseil du Trésor, janvier 1999, p. 11. Rapport préparé à l'intention du président du Conseil du Trésor et affiché sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse **www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/tb_a3/dwnld/ol_gov_f.pdf**

15 *Ibid.*

gouvernement fédéral ainsi que sur le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire;

- obtenir, quand on proposait de transférer ou de retirer des responsabilités à un autre ordre de gouvernement ou au secteur privé, l'engagement de favoriser le développement des communautés de langue officielle touchées, de consulter ces communautés quant à leurs besoins et intérêts et de prévoir des mesures concrètes à cet égard;
- veiller à ce qu'il existe des mécanismes de recours adéquats et les faire connaître à la population;
- établir des mécanismes de suivi qui permettent d'évaluer le respect des engagements en matière de langues officielles;
- tenir compte des préférences linguistiques des employés du gouvernement fédéral travaillant dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, lorsque le service est transféré à un autre ordre de gouvernement ou au secteur privé.

Toutefois, le 1er avril 2007, le **Secrétariat du Conseil du Trésor** a aboli la politique de 2002, mais il en a conservé les principes en les inscrivant à l'annexe E du *Guide pour la préparation des soumissions au Conseil du Trésor*. Ce guide offre des conseils pratiques aux ministères et propose des questions que ceux-ci devraient prendre en considération pour évaluer les répercussions de leurs décisions sur les langues officielles. Par contre, rendu à l'étape d'une soumission au Conseil du Trésor, un ministère a déjà pris les grandes décisions quant à l'orientation de ses politiques et programmes. De plus, ce guide n'a pas la même visiblité qu'une politique ni sa force contraignante.

RECOMMANDATION

Le commissaire recommande que le premier ministre fasse en sorte que le gouvernement respecte intégralement ses obligations linguistiques et la vitalité des communautés de langue officielle lors de toute réforme d'envergure, comme une révision de programmes, un transfert de responsabilités ou un changement de mandat d'une institution fédérale, sa privatisation ou son déménagement.

Or, selon le commissaire, il y a lieu de s'interroger sur le sort qui est réservé aux langues officielles. Au moment d'envisager des transformations importantes, le gouvernement va-t-il se souvenir des conclusions du rapport intitulé *Maintenir le cap?* Va-t-il se rappeler des principes pour veiller au respect des langues officielles alors que ceux-ci se retrouvent désormais en annexe d'un guide? Quelle est la place des langues officielles dans le processus décisionnel?

À la lumière des leçons du passé récent, le commissaire considère que le gouvernement fédéral serait mal avisé de procéder à des réformes d'envergure ou d'introduire de nouvelles pratiques administratives sans tenir pleinement compte de ses obligations en matière linguistique et des répercussions possibles sur les communautés de langue officielle. D'ailleurs, est-il nécessaire de rappeler la nature explicite de la partie VII à cet égard?

Bien sûr, le commissaire ne remet pas en question le pouvoir de l'État de prendre des décisions et de gouverner. Toutefois, comme on peut le lire dans l'étude *Maintenir le cap* publiée en 1999, dans « les cas où le gouvernement décide de s'acquitter de ses responsabilités d'une manière différente, le régime en vigueur de droits linguistiques et d'appui aux communautés de langue officielle en situation minoritaire doit continuer de s'appliquer intégralement[16]. » Presque dix ans plus tard, le gouvernement ne doit pas faire abstraction des leçons du passé et mettre en péril les progrès réalisés jusqu'ici.

16 *Ibid.*

CIRCONSCRIRE LE POUVOIR DE DÉPENSER

Le gouvernement fédéral devrait aussi retenir les leçons du passé en ce qui concerne un autre vaste projet de réforme que le gouvernement actuel voudrait réaliser : circonscrire le pouvoir de dépenser du gouvernement fédéral dans les domaines de compétence exclusive des provinces.

Au même titre que la réforme du Sénat, cet enjeu vient raviver un vieux débat au sein de la fédération. Certaines provinces voient l'exercice du pouvoir de dépenser du gouvernement fédéral comme une intrusion dans leurs compétences ou une façon à peine voilée d'influer indûment sur les programmes provinciaux et territoriaux en y imposant des « normes » nationales. Par le passé, le Québec et l'Alberta ont dénoncé toute initiative fédérale qui touchait à leurs domaines de compétence. Cependant, d'autres provinces et territoires accueillent cette pratique favorablement, parce que le gouvernement fédéral contribue ainsi au financement de certains programmes sociaux, en versant des fonds au gouvernement de la province ou du territoire, ou en accordant des sommes directement aux contribuables.

Le commissaire se demande quelles seront les répercussions de cette réforme sur le programme des langues officielles.

Dans le contexte actuel, il faut admettre que le gouvernement fédéral ne peut être le seul à contribuer à l'atteinte des objectifs, en matière de langues officielles, visés par la *Charte canadienne des droits et libertés* ou les lois et règlements fédéraux. Les provinces ont aussi des responsabilités importantes, particulièrement dans les domaines qui relèvent de leur compétence exclusive comme la santé et l'éducation. L'une des responsabilités première du gouvernement fédéral est de créer des partenariats avec d'autres ordres de gouvernement afin de prendre des mesures concertées et porteuses de meilleurs résultats pour les membres des communautés de langue officielle. Ces partenariats sont souhaitables, mais ils ne doivent pas entraver les efforts du gouvernement fédéral de satisfaire à ses obligations en matière de langues officielles.

Autrement dit, si elle survient, la réforme du pouvoir de dépenser ne doit pas se faire au détriment des droits linguistiques. Le gouvernement fédéral doit prévoir des mécanismes qui lui permettront de continuer à jouer un rôle de premier plan dans le développement des communautés de langue officielle et dans la promotion de la dualité linguistique au Canada en respectant les compétences de chacun des ordres de gouvernement.

PARTIE 2 :
LA CITOYENNETÉ PARTAGÉE, LA DUALITÉ LINGUISTIQUE ET L'ÉVOLUTION DE LA DIVERSITÉ CULTURELLE

Les Canadiens ont toujours eu des débats existentiels lorsqu'il était question d'identité et ils se sont souvent définis par leurs différences avec leur voisin du Sud. Un élément de l'identité canadienne qui les différencie clairement est le fait que le Canada est formé de deux groupes linguistiques, qui ont émergé d'un accommodement qui a commencé au début de son histoire. De fait, depuis les tout débuts de l'histoire de notre pays, les deux communautés linguistiques ont travaillé ensemble et ont établi une relation fondée sur le respect mutuel. Elles ont appris à faire place aux différences et à instaurer un dialogue.

> « Les approches canadiennes en matière de diversité reflètent naturellement les réalités canadiennes. En principe, le Canada est l'un des pays les plus multiculturels au monde. Parmi les pays de l'OCDE, il occupe une position presque unique en raison de la coexistence de trois dimensions de la différence : la division historique entre les communautés d'expression française et anglaise, qui représente la réalité centrale de la vie politique canadienne; la présence d'Autochtones un peu partout au pays, dont bon nombre revendiquent depuis longtemps leur autonomie; et d'importantes communautés d'immigrants [traduction] ».[1]

Au fil du temps, l'ouverture et l'esprit d'accommodement issus de la relation entre les deux communautés linguistiques ont également ouvert la porte au développement du Canada comme une nation inclusive et multiculturelle, grâce à l'arrivée de vagues successives d'immigrants qui ont fuit l'oppression, ou qui cherchaient un meilleur avenir et souhaitaient recommencer leur vie dans un pays démocratique.

Les valeurs qui sous-tendent la dualité linguistique – l'acceptation, la tolérance et l'ouverture aux autres cultures – ont joué un rôle important dans l'évolution pacifique du pays et son attrait comme pays d'accueil. Comme l'a récemment déclaré Michael Adams, « la réciprocité de l'accommodement raisonnable n'est pas un principe si nouveau après tout : on retrouve en effet des lois, des règles, des normes, des institutions et des forces d'intégration économique, culturelle et sociale extrêmement puissantes. Les Canadiens épousent ce principe depuis très longtemps[2] » [traduction].

Lorsqu'ils font l'apprentissage de leur deuxième langue officielle et qu'ils découvrent la culture de l'autre groupe de langue officielle, bon nombre de Canadiens vivent des expériences qui leur permettent de comprendre ce que vivent les immigrants et d'être plus sensibles à leur situation. Bien que le passage à l'action et à des mesures concrètes ait tardé à venir, cette capacité à reconnaître et à accommoder la différence a maintenant des répercussions sur la façon dont la société canadienne répond aux besoins, par exemple, des Autochtones, qui ont été marginalisés sur les plans économique, culturel et géographique.

Le Commissariat aux langues officielles s'intéresse à la relation entre les langues officielles et la diversité culturelle depuis un certain temps. Dans son rapport annuel 2005-2006, la commissaire en poste à l'époque a traité en profondeur de l'avenir du pays et de la contribution de la dualité et de la diversité au développement et à la modernisation du Canada. Elle y a expliqué la façon dont l'obligation de promouvoir la dualité linguistique et de soutenir les communautés de langue officielle devait être envisagée dans un contexte en évolution marqué par l'influence croissante de la diversité culturelle. Par ailleurs, elle a présenté une recommandation au gouvernement fédéral, demandant que la ministre des Langues officielles entame un dialogue auprès des intervenants de la société canadienne dans le but de déterminer les mesures à prendre pour intégrer les valeurs de la dualité et de la diversité aux politiques fédérales.

En 2005-2006, la commissaire a recommandé :

« Que la ministre des Langues officielles entame un dialogue auprès des divers intervenants de la société canadienne dans le but de déterminer les actions à prendre afin de pleinement intégrer à notre mode de gouvernance les valeurs fondamentales que sont la dualité linguistique et la diversité culturelle et d'en tirer tous les avantages qui en découlent. »

Le gouvernement n'a pas donné suite à la recommandation, mais cette question est plus importante que jamais et doit être traitée si on veut continuer à promouvoir la dualité linguistique comme un élément essentiel de l'identité canadienne et de l'unité nationale. De façon plus audacieuse, on doit pouvoir répondre à ceux qui, avec raison ou non, remettent en question la pertinence de la dualité linguistique comme une partie intégrante de la citoyenneté, de l'identité et des valeurs canadiennes dans le contexte actuel de la diversité croissante. Le commissaire se fait souvent demander comment on peut justifier l'existence des politiques et des dépenses fédérales en matière de dualité linguistique lorsque 46 p. 100 et 40 p. 100 des résidents de Toronto et de Vancouver respectivement sont nés à l'étranger et que plus de 100 langues sont parlées dans les foyers de la plus grande ville du Canada. Par ailleurs, étant donné que la population de ce pays connaît une croissance principalement grâce à l'immigration et que la plupart des immigrants s'intègrent à la communauté anglophone majoritaire, quelles mesures peut-on prendre pour continuer d'appuyer une forte présence de francophones un peu partout au pays et faire en sorte que les deux groupes de langue officielle profitent autant l'un que l'autre de l'arrivée d'immigrants?

Dans les pages suivantes, nous parlerons de la vision d'un pays en pleine évolution, d'une nation culturellement diversifiée où le dialogue national se déroule dans deux langues officielles qui sont ancrées dans l'histoire du pays et qui doivent être au cœur de notre avenir. Le commissaire espère que le gouvernement fédéral aura la volonté d'examiner les liens qui existent entre les programmes et politiques en vigueur sur la dualité linguistique et le multiculturalisme pour les adapter à la nouvelle réalité du pays.

UNE PERSPECTIVE HISTORIQUE

La réflexion sur la relation entre la dualité linguistique et la diversité culturelle du Canada n'est pas nouvelle. Le débat a cours depuis les années 1960 alors que la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme déclarait, dans son rapport préliminaire publié en 1965, que le Canada vivait la plus grande crise de son histoire, en raison du mouvement indépendantiste au Québec et de l'hostilité à l'égard du français dans le reste du pays. Dans ses recommandations, la Commission proposait un nouveau partenariat entre les Canadiens francophones et anglophones. À partir de ce moment, le gouvernement du Canada fonctionnerait plus efficacement en français, et les provinces à forte population anglophone seraient encouragées à accroître leur offre de services publics dans la langue de la minorité, là ou la demande le justifierait. On prendrait aussi des mesures pour reconnaître la contribution et le patrimoine des autres communautés culturelles. Par suite de ces recommandations, les gouvernements successifs ont adopté la *Loi sur les langues officielles* en 1969, une politique du multiculturalisme en 1971, la *Charte canadienne des droits et libertés* en 1982 et la *Loi sur le multiculturalisme canadien* en 1988.

« La reconnaissance et le respect de la diversité sont au cœur de l'histoire politique du Canada, et les débats contemporains au sujet du multiculturalisme ne sont que la continuation d'une conversation qui a cours depuis longtemps au pays. Cette tradition est fondée dans les engagements historiques à l'égard du Canada français et des Autochtones, qui se voient tous deux – et de plus en plus par les autres – comme des sociétés distinctes ou "nations" au sein de l'État canadien. Ces accommodements encadraient le contexte culturel du Canada, où l'on retrouvait de nouvelles formes de diversité découlant de l'immigration des XIX^e^ et XX^e^ siècles. [traduction][19]. »

19. Keith Banting, Thomas J. Courchene et F. Leslie Seidle, éd., *Belonging? Diversity, Recognition and Shared Citizenship in Canada*, Montréal, Institut de recherche en politiques publiques, 2007, p. 649.

LES RÉALITÉS ACTUELLES

Les données du recensement de 2006 montrent les répercussions croissantes de l'immigration et de la population allophone sur le paysage linguistique du Canada. L'augmentation du nombre d'allophones continue de faire baisser la proportion des personnes ayant comme langue maternelle le français ou l'anglais. Au total, 20 p. 100 de la population a pour langue maternelle une langue autre que le français ou l'anglais. Comme le Canada dépend de plus en plus de l'immigration pour assurer la croissance de sa population, il n'est pas surprenant que la proportion des gens qui ont pour langue maternelle une des deux langues officielles diminue.

Après la publication des données du recensement, les médias ont rarement abordé le fait que la diversité du Canada s'exprime encore essentiellement dans nos deux langues officielles, et que les immigrants adoptent une des deux langues officielles comme langue d'usage. En 2006, la grande majorité (93,6 p. 100) des Canadiens nés à l'étranger indiquaient qu'ils pouvaient tenir une conversation en français, en anglais ou dans les deux langues officielles. On a constaté la même chose chez les nouveaux arrivants[20] au pays (90,7 p. 100). Par ailleurs, l'utilisation de l'une ou des deux langues officielles par les immigrants augmente naturellement en fonction du nombre d'années passées au Canada. En effet, le français et l'anglais restent clairement les langues qui façonnent le dialogue national dans notre pays[21], et le taux de bilinguisme des anglophones et des allophones continue d'augmenter, mais bien qu'assez lentement[22].

« [...] comme nous sommes une société hautement pluraliste, le temps est peut-être venu de penser à ce que nous avons en commun, plutôt que de célébrer nos différences. En cherchant nos points communs, nous devons tourner notre regard vers l'histoire, celle de l'union du Canada français et du Canada anglais qui a mené à l'établissement des institutions démocratiques et à la création des valeurs sur lesquelles reposent la prospérité et la force de notre pays [traduction] »

Rudyard Griffiths[23]

20. Par nouveaux arrivants, on entend la population qui est arrivée au Canada cinq ans ou moins avant le recensement.

21. Au total, 98 p. 100 de la population parle au moins une langue officielle du Canada.

22. Entre 2001 et 2006, le niveau de bilinguisme français-anglais est passé de 9 p. 100 à 9,4 p. 100 chez les anglophones, et de 11,8 p. 100 à 12,1 p. 100 chez les allophones.

23. Cité dans Sarah Hampson, « The Interview. Rudyard Griffiths: Closing a chapter in history », *The Globe and Mail*, 18 février 2008, p. L3.

REGARDS VERS L'AVENIR : LA PLEINE PARTICIPATION DE TOUS LES CANADIENS AU DIALOGUE À L'ÉCHELLE NATIONALE

Dans une allocution qu'il a prononcée à Québec en juin 2007, l'ancien président américain Bill Clinton expliquait que, pour réussir, toute communauté doit remplir trois conditions minimales :

(1) tous les membres doivent être capables de participer pleinement à la vie communautaire au meilleur de leurs capacités;

(2) la responsabilité du succès doit être partagée par tous;

(3) tous les membres de la communauté doivent partager un sentiment d'appartenance[24].

Toute en complexité et en évolution, l'identité canadienne exige un leadership rigoureux de la part du gouvernement fédéral qui doit veiller à ce que, à l'avenir, elle continue d'être inclusive et fondée sur des valeurs communes, sur la notion de pleine participation et d'égalité des chances, ainsi que sur le sentiment d'appartenance.

« La dualité linguistique et la réalité de la diversité culturelle sont deux choses qui me semblent essentielles à notre idée de nous-mêmes comme Canadiens et Canadiennes. »

La très honorable Adrienne Clarkson[25]

Les deux langues officielles du Canada ont façonné notre passé et devraient continuer à jouer un rôle primordial pour faciliter le dialogue et favoriser la cohésion au pays dans les années à venir. Lorsqu'on imagine la nouvelle réalité d'une nation de plus en plus diversifiée, urbaine et multiculturelle, deux questions fondamentales sur la dualité linguistique doivent être examinées :

(1) Comment faire en sorte que les communautés francophones profitent équitablement de l'immigration afin qu'elles puissent continuer à s'épanouir et à contribuer au dialogue national?

(2) Comment veiller à ce que la dualité linguistique continue de représenter, pour tous les Canadiens, un élément qui les réunit et une pierre angulaire de l'unité nationale?

24. Cité par Patrice Ryan et Frédéric Bérard, « Les trois solitudes », dans André Pratte, éd., *Reconsidérer le Canada : un nouveau projet pour la nation québécoise*, Montréal, Éditions Voix parallèles, 2007, p. 141.

25. Allocution prononcée au Forum de discussion sur les perceptions des Canadiens de diverses origines envers la dualité linguistique, organisé par le Commissariat aux langues officielles en octobre 2007.

L'IMMIGRATION ET LES COMMUNAUTÉS FRANCOPHONES

Colin Robertson déclarait dans un récent article[26], que la « francité » reste un élément essentiel de l'identité canadienne : elle est pancanadienne et n'est pas confinée au Québec. Un pays de plus en plus dépendant de l'immigration doit veiller à ce que sa population d'expression française puisse s'épanouir et profiter de l'arrivée des nouveaux immigrants de la même façon que sa population d'expression anglaise. Il s'agit d'un défi que doit relever autant le gouvernement du Québec que les communautés francophones en situation minoritaire au pays.

Pour les francophones en situation minoritaire, le fait de dépendre de l'immigration pour assurer leur croissance démographique présente certains défis. À l'extérieur du Québec, une infime proportion des immigrants parlent déjà le français à leur arrivée ou adoptent le français comme langue d'usage. Par conséquent, l'immigration constitue pour les francophones une force soustractive qui diminue non seulement leur poids démographique par rapport à l'ensemble du pays, mais aussi la vitalité du français au pays. Du côté anglophone, l'apport des immigrants a l'effet contraire, car la grande majorité des immigrants viennent s'ajouter à la population qui a l'anglais comme langue d'usage.

Cette perte de vitalité de la francophonie canadienne pourrait s'accélérer, à moins qu'on ne prenne des moyens vigoureux pour augmenter le nombre d'immigrants qui parlent français et qui sont susceptibles de s'intégrer aux communautés de langue officielle. Heureusement, à la suite des interventions de la communauté francophone et du Commissariat, **Citoyenneté et Immigration Canada** a pris cette question au sérieux en lançant, en 2002, une vaste initiative destinée à augmenter le nombre d'immigrants francophones et à favoriser l'établissement et la rétention de ces immigrants dans les communautés francophones en situation minoritaire. En 2006, le Comité directeur de Citoyenneté et Immigration Canada–Communautés francophones en milieu minoritaire a présenté un nouveau plan quinquennal qui définit les cibles à atteindre et les stratégies à privilégier. En 2008, on peut constater que l'initiative lancée six ans plus tôt a entraîné la création d'un grand nombre de projets à l'échelle nationale ainsi que dans toutes les provinces, même s'il faudra attendre encore quelques années pour obtenir des résultats probants. Parmi les projets nationaux entrepris en 2007, mentionnons :

- En novembre, une délégation composée de représentants des communautés francophones, des gouvernements provinciaux et d'employeurs ont participé à une tournée de recrutement et de promotion. Cette tournée intitulée *Destination Canada* a mené la délégation à Paris, à Lyon, à Bruxelles et à Tunis.
- En septembre, l'Association canadienne pour l'éducation en langue française a tenu son congrès annuel sous le thème de la diversité culturelle dans les écoles. La Fédération nationale des conseils scolaires de langue française a adopté le même thème lors de son colloque annuel. Ce colloque a permis d'explorer les enjeux relatifs à l'accueil de nombreux immigrants qui choisissent le système scolaire francophone.
- La Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada a effectué une tournée des réseaux existants d'immigration francophones afin de déterminer

26. Colin Robertson, « The True White North: Reflections on Being Canadian », *Options politiques = Policy Options*, vol. 29, nº 2 (février 2008), p. 80.

les besoins et lacunes en fait d'accueil. Les renseignements recueillis ont servi à suggérer des correctifs au Comité directeur de Citoyenneté et Immigration Canada.

De nombreux projets ont également été entrepris dans des provinces et territoires. Dans la plupart des provinces, on a pu créer une structure d'accueil ou renforcer celles qui existaient déjà. La majorité des projets en cours se fondent sur une stratégie globale qui vise à coordonner les activités dans tous les domaines dont la promotion de la communauté d'accueil, les services d'établissement, la scolarisation des enfants, l'engagement des employeurs et la sensibilisation des communautés à la diversité culturelle. De cette façon, toute la communauté est engagée dans l'effort d'intégration. Voici quelques exemples de projets en cours :

- Le Carrefour d'immigration rurale de la région Évangéline a élaboré un guide pour les nouveaux arrivants et lancé un DVD pour faire la promotion de cette région de l'Île-du-Prince-Édouard. En octobre 2007, le Festival Acadiversité, dont le thème était la diversité culturelle, a connu un franc succès.
- Grâce au soutien des paliers provincial et fédéral, l'Ontario s'est doté de trois réseaux pour l'immigration, un dans la région du Sud-Ouest, un autre dans la région de l'Est et un troisième dans la région du Nord. Ces trois réseaux sont à élaborer des plans stratégiques qui seront adaptés aux besoins de leurs milieux respectifs. Un centre a été créé à London pour offrir, sous un même toit, les services d'établissement, d'emploi et d'orientation. Le bureau de l'Ontario de **Citoyenneté et Immigration Canada** verse des fonds à l'Université d'Ottawa pour qu'elle élabore une stratégie triennale d'attraction et de maintien des immigrants francophones dans les communautés de langue officielle de cette province.
- Le gouvernement albertain, en collaboration avec l'Association canadienne-française de l'Alberta, a entamé une vaste recherche afin de déterminer les besoins en matière d'établissement. Les résultats de la recherche permettront de mettre en œuvre des mesures concrètes. En 2007, le Centre d'accueil et d'établissement d'Edmonton a fourni des services d'établissement à plus de 350 immigrants francophones. Le centre Accès-emploi a lancé un projet pour faciliter l'adaptation et l'intégration des jeunes immigrants grâce aux liens créés entre l'école et la famille de ces jeunes.
- L'Assemblée communautaire fransaskoise a réalisé un guide intitulé *Vivre en Saskatchewan – guide pour une intégration réussie*. Une foire interministérielle organisée par cette organisation a permis de sensibiliser plusieurs ministères provinciaux à la question de l'immigration. En septembre 2007, le premier ministre, Lorne Calvert, a accueilli au palais législatif un important groupe d'immigrants francophones.
- En septembre 2007, le gouvernement de la Colombie-Britannique a publié un rapport dans lequel il formule un éventail de recommandations destinées à améliorer les services d'établissement en français qui seront mises en œuvre en 2008. Par ailleurs, la province a financé l'embauche de trois travailleurs en établissement dans les écoles francophones afin de faciliter l'accueil des nouveaux arrivants.
- L'Association franco-yukonnaise a créé des structures d'accueil qui visent autant les nombreux Canadiens venus des autres provinces que les immigrants. Cette communauté s'est dotée de moyens et de structures qui correspondent à ses besoins[27].

27. Au chapitre I, nous avons aussi souligné l'exemple de la communauté francophone du Manitoba qui a adopté des mesures en vue de favoriser l'arrivée d'un plus grand nombre d'immigrants francophones dans la province.

Malgré ces progrès notables, on constate que le recrutement a donné des résultats plutôt modestes jusqu'à maintenant[28]. En plus des efforts du gouvernement fédéral, il faudrait que les provinces consultent les communautés francophones sur leurs besoins, comme prévoient la plupart des ententes fédérales-provinciales-territoriales en matière d'immigration, et qu'elles favorisent la sélection de candidats francophones qualifiés. Grâce à leurs divers programmes, comme les programmes provinciaux de nomination des candidats, tous les ordres de gouvernement peuvent contribuer à favoriser l'immigration francophone. Cependant, leurs mécanismes de promotion et de sélection doivent mieux s'arrimer aux stratégies et aux besoins des communautés. De plus, à toutes les étapes du processus d'immigration, l'image d'un Canada bilingue et de communautés francophones dynamiques doit être reflétée.

La plupart des structures d'accueil en français sont à l'état embryonnaire alors que certaines communautés, dont la petite communauté de Brooks, en Alberta, voient littéralement déferler les nouveaux arrivants et que les écoles ont de la difficulté à intégrer les élèves venus d'ailleurs, faute d'espace et de ressources. Il est évident que des sommes importantes devront être investies dans la création de structures d'accueil capables de satisfaire à la demande. Les fonds provenant du budget d'établissement de **Citoyenneté et Immigration Canada** doivent permettre aux communautés d'améliorer ces services à un rythme soutenu.

Lors d'un forum organisé par le Commissariat à Toronto en octobre 2007 avec des représentants de communautés ethno-culturelles, les participants francophones ont cerné des enjeux liés à l'interaction quotidienne de la dualité linguistique et de la diversité culturelle, soit :

- **Services en français :** La faible disponibilité des services en français est un enjeu d'importance. En Ontario, les services offerts par les gouvernements ne sont pas toujours disponibles en français. Là où le service en français existe, il est trop souvent de piètre qualité. Ainsi, beaucoup de Canadiens qui croient les services en français moins adéquats que ceux offerts en anglais n'en font plus la demande.

- **Services d'intégration :** Le français est pratiquement inexistant à Toronto comme instrument d'intégration des nouveaux arrivants. Les francophones s'intègrent donc à la communauté anglophone où les services sont plus disponibles et mieux répartis sur le territoire.

- **Identification des francophones :** Pour plusieurs, la tendance à mettre l'accent, dans nos statistiques officielles et nos programmes sur les francophones de langue maternelle exclut de nombreux immigrants, en provenance notamment d'Afrique francophone qui n'ont pas le français comme « langue maternelle ». Ils sont comptabilisés comme allophones et cette façon de procéder nuit à leur sentiment d'appartenance et à la visibilité des communautés francophones.

28 La proportion d'immigrants parlant le français seulement était de 3,8 p. 100 en 1997, et de 5 p. 100 en 2006. La proportion d'immigrants parlant le français et l'anglais est passée de 2,8 p. 100 en 1997 à 9 p. 100 en 2006. Ces données comprennent les immigrants qui se sont installés au Québec et sont tirées du site Web de Citoyenneté et Immigration Canada à l'adresse **www.cic.gc.ca/francais/ressources/statistiques**

Par ailleurs, les services offerts doivent être adaptés aux besoins particuliers des nouveaux arrivants. Ainsi, certaines communautés accueillent plus de réfugiés (qui ont des besoins plus spécifiques que les autres immigrants) pendant que d'autres (comme celle du Yukon et de l'Alberta) reçoivent de forts contingents de francophones, tant des jeunes entrepreneurs et professionnels du Canada que des immigrants.

De plus, le type de communauté d'accueil est à prendre en considération. Une personne qui s'installe dans une petite municipalité bilingue du Manitoba vit sans aucun doute une expérience fort différente de celle qui déménage à Toronto, où l'on trouve une communauté francophone importante, mais dispersée. Il faut que le nouvel arrivant à Toronto se rende compte dès son arrivée qu'il existe une communauté francophone à laquelle il peut se joindre. Par ailleurs, il est plus probable que des membres de la famille ou des amis de cet immigrant vivent déjà à Toronto (ce qui pourrait faciliter son intégration), mais cette possibilité est moindre s'il choisit de s'installer à Évangéline, à l'Île-du-Prince-Édouard. Il faut considérer ces facteurs lorsque l'on procède à la planification des services.

En ce qui a trait à l'intégration, la plupart des communautés ont pris des mesures pour préparer les résidents à la diversité culturelle et ainsi favoriser l'intégration des nouveaux arrivants. Cependant, l'intégration réelle se fait à long terme et non pas seulement durant les six mois suivant l'arrivée. En effet, il ne suffit pas, pour se sentir intégré, d'occuper un emploi, de trouver un logement et d'inscrire ses enfants à l'école. Il faut aussi pouvoir profiter de tous les aspects de la vie communautaire : sports, loisirs, associations communautaires, soutien aux aînés, etc. Les communautés doivent reconnaître d'emblée l'apport potentiel des nouveaux citoyens et faire le nécessaire pour que ces derniers prennent part aux activités et projets communautaires. Les communautés francophones en situation minoritaire, qui ont souvent eu à défendre leurs droits linguistiques, ont mis sur pied des institutions et des organismes forts et leur ont donné le mandat de protéger et promouvoir leur langue et leur culture. Au fil des ans, ces institutions se sont attachées à soutenir les traditions et les valeurs qui ont contribué à définir la communauté et à lui donner des assises solides. L'intégration réelle et profonde des immigrants francophones dans les communautés pourrait exiger que les communautés et les gouvernements prennent le temps de réfléchir à ces valeurs et à une définition du citoyen « francophone ». Le désir de vivre en français, le fait d'exprimer son attachement à la langue et à la culture françaises ou l'usage du français dans ses rapports sociaux devraient suffire à déterminer son appartenance à la francophonie canadienne.

Les années à venir seront déterminantes pour l'immigration francophone. Bien que les provinces et les municipalités aient un rôle important à jouer en ce qui concerne les structures d'accueil (puisque plusieurs des projets décrits reçoivent du financement provincial ou municipal), il n'en demeure pas moins que ces initiatives ont pu être lancées grâce au leadership exercé par le gouvernement fédéral. Il faut reconnaître que le Plan d'action 2003-2008 a donné le signal dont les communautés avaient besoin pour se mobiliser et s'organiser. Il s'agit maintenant de donner un deuxième signal pour leur permettre de rester dans la bonne voie. Le temps est venu de faire des efforts ciblés, soutenus et importants pour que la présence du français continue de s'affirmer dans le Canada de demain.

LES IDENTITÉS MULTIPLES ET LE DIALOGUE À L'ÉCHELLE NATIONALE DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES

Outre les défis démographiques que représente le soutien d'une forte présence francophone un peu partout au pays, le second enjeu auquel les Canadiens sont confrontés lorsqu'ils pensent à l'avenir est de veiller à ce que tous, peu importe leur origine, aient la dualité linguistique en commun et qu'ils puissent y participer, et à ce qu'ils la reconnaissent comme une pierre angulaire et une valeur commune servant de fondement au pays. Dans un récent rapport sur la diversité culturelle au Canada, les responsables du Projet de recherche sur les politiques du gouvernement fédéral libellaient la question en termes plus généraux, cherchant à déterminer la façon de favoriser la diversité sans créer de divisions et d'encourager la citoyenneté partagée ou ouverte à tous dans une société multiculturelle[29]. Comment les langues officielles du Canada pourront-elles façonner la notion de citoyenneté partagée?

De nos jours, la population canadienne a de multiples visages : ses membres peuvent être unilingues, bilingues ou multilingues; ils viennent souvent d'autres pays, avec lesquels ils maintiennent des liens par la famille, les amis et les traditions. Par ailleurs, ils adoptent l'identité collective et les valeurs communes du Canada. Malgré leurs différences et multiples identités,

Forum sur les perceptions des Canadiens de diverses origines envers la dualité linguistique

En octobre 2007, le Commissariat aux langues officielles a organisé à Toronto un forum qui a donné l'occasion à des représentants de communautés ethnoculturelles de discuter de leur perception des langues officielles du Canada.

Les participants ont souligné leur volonté de contribuer à la société canadienne de diverses façons et de participer pleinement au dialogue national. Ils ont aussi reconnu que la dualité linguistique est un des éléments qui unissent les Canadiens et qui favorisent le multiculturalisme.

Les participants ne parlaient pas tous les deux langues officielles, mais ils souhaitaient tous avoir plus de possibilités d'apprendre l'autre langue officielle. Pour eux, la maîtrise des deux langues officielles permet, en plus de contribuer à l'intégration économique des immigrants, de mieux comprendre le pays, son histoire et sa culture, ainsi que de favoriser l'unité nationale. On constate, sans l'ombre d'un doute, une volonté et un fort désir de dialogue et une compréhension de la dualité linguistique comme valeur canadienne fondamentale. Bon nombre de participants ont souligné l'importance de trouver de nouvelles façons de nouer des liens entre les diverses communautés, à l'échelle tant locale que nationale.

29 Jean Lock Kunz et Stuart Sykes, *De la mosaïque à l'harmonie : le Canada multiculturel au XXIe siècle*, 2007, p. 3. Compte-rendu des tables rondes régionales organisées par le personnel du Projet de recherche sur les politiques.

ils sont unis par les langues officielles du Canada, lesquelles favorisent le dialogue national. De fait, le fondement même de l'unité nationale et de la raison d'être du Canada reste la compréhension mutuelle entre le Canada anglais et le Canada français. La richesse de cette entente se retrouve dans nos lois, nos institutions politiques et notre régime constitutionnel.

Les politiques du Canada en matière de bilinguisme et de multiculturalisme représentent une vision et un cadre de dialogue au sein d'une société inclusive. Les deux sont fondées sur les droits de la personne, l'égalité des chances, la pleine participation et le respect.

Né en Inde, le juge de la citoyenneté Shinder S. Purewal est arrivé au Canada en 1979. Aujourd'hui, il préside des cérémonies bilingues de citoyenneté de nouveaux Canadiens à Surrey, en Colombie-Britannique. « Le juge [Purewal] inclut la version française du serment et prononce quelques mots en français. Il veut ainsi souligner que le Canada est fondé sur le principe de la cohabitation de deux langues – l'anglais et le français. "La dualité linguistique constitue un important cadre institutionnel pour tous les Canadiens, [a dit le juge,] lequel permet d'établir et de maintenir un lien commun entre eux, d'un océan à l'autre. En fait, [...] le français et l'anglais sont les moyens par lesquels les immigrants peuvent avancer dans ce pays". »

Robert Rothon[30]

La notion de respect va au-delà de la tolérance, puisqu'elle nécessite la volonté d'instaurer une relation mutuellement bénéfique, de tirer profit des différences et d'apprendre de l'autre afin de s'améliorer. Pour ce faire, on doit bien sûr pouvoir nouer un dialogue. Sur la scène nationale, ce dialogue se déroule en français et en anglais pour des raisons historiques, mais également parce que suffisamment de leaders nationaux de toutes les sphères de la société comprennent ces deux langues. Les médias nationaux dans les deux langues, dans toutes les régions du pays, permettent aux citoyens de se renseigner sur les sujets d'actualité et de connaître la culture des deux groupes linguistiques. Le fait que le Canada ait adopté deux langues officielles ne diminue en rien l'importance des nombreuses autres langues parlées au Canada. Certaines langues autochtones, dont l'inuktitut, sont les langues de l'administration publique dans le Nord canadien, et leur utilisation doit être renforcée un peu partout au pays. D'autres langues, comme le cantonais, l'italien, l'hindi et le panjabi, sont parlées dans un grand nombre de foyers et quartiers, et certains services publics sont offerts dans ces langues. Néanmoins, le français et l'anglais restent les langues premières de la communication et le fondement du dialogue national et de la compréhension mutuelle au pays.

30. Robert Rothon, « Devenir Canadien », *Au-delà des mots* (hiver 2008). Bulletin publié par le Commissariat aux langues officielles à l'adresse www.languesofficielles.gc.ca/cyberbulletin

DES MESURES POUR ALLER DE L'AVANT

Les politiques du Canada sur la dualité linguistique et le multiculturalisme enrichissent clairement l'identité canadienne et favorisent la cohésion sociale. Elles permettent une meilleure compréhension du pays et de son histoire et appuient l'unité nationale. En pratique, toutefois, il reste encore des obstacles considérables à surmonter, plus particulièrement l'écart entre les aspirations en matière de dualité linguistique, qui se dégagent des lois canadiennes et du discours politique, et la réalité, qui montre que la dualité linguistique est absente de la vie quotidienne dans bien des régions du pays.

La dualité linguistique est souvent présentée comme une politique qui ne s'adresse qu'aux communautés de langue officielle, et non à l'ensemble de la population. Il faut donc faire un meilleur travail de communication des valeurs et de l'historique de la dualité linguistique afin que tous les Canadiens comprennent cette vision et se sentent concernés. Il faut accroître les efforts de promotion de la dualité linguistique auprès des Canadiens, et plus particulièrement auprès des nouveaux arrivants et des immigrants potentiels. Il faut expliquer la pertinence des langues française et anglaise, ainsi que l'importance de ces deux langues en tant qu'éléments clés de l'histoire du Canada et parties intégrantes de la citoyenneté. De cette manière, les Canadiens de diverses origines qui vivent dans des villes comme Toronto et Vancouver pourront comprendre l'importance de la dualité linguistique. Tous ces efforts auront pour effet de renforcer chez les Canadiens le sentiment commun d'appartenir à un pays, un sentiment qui ira bien au-delà de la réalité locale ou régionale.

Comparativement aux générations précécentes, beaucoup plus de jeunes Canadiens sont bilingues et ouverts à la diversité culturelle, et ont davantage de contacts avec les autres cultures. Ils définissent leur identité canadienne dans un contexte planétaire[31], et cette identité inclut de plus en plus la capacité de parler les deux langues officielles et la volonté de comprendre les deux communautés linguistiques. Les approches visant à la fois la dualité linguistique et le multiculturalisme doivent refléter l'évolution de cette façon de voir les choses afin qu'elles touchent cette génération et demeurent pertinentes pour elle.

« Certains Canadiens parlent seulement l'anglais et d'autres seulement le français, mais comme immigrante, je pense avoir fait un bon choix en décidant d'apprendre les deux langues officielles du pays. C'est une façon pour moi de contribuer au Canada. »

Lorena Ortega a participé au forum sur la dualité linguistique et la diversité culturelle que le Commissariat aux langues officielles a organisé à Toronto en octobre 2007.

Pour les immigrants, et en fait pour tous les Canadiens, les langues sont des moyens d'avancement. Quels que soient leurs antécédents ou leur pays d'origine, tous les Canadiens devraient avoir davantage de possibilités d'apprendre leur seconde langue officielle et de participer au dialogue avec l'autre communauté linguistique. Les gouvernements et le système d'éducation ont un rôle à jouer dans le

31 Jean Lock Kunz et Stuart Sykes, *De la mosaïque à l'harmonie : le Canada multiculturel au XXIe siècle*, 2007, p. 14. Compte-rendu des tables rondes régionales organisées par le Projet de recherche sur les politiques.

renforcement des programmes d'enseignement du français ou de l'anglais langue seconde dans les écoles, l'amélioration des niveaux de compétence et la promotion des échanges. Les établissements d'enseignement postsecondaire doivent également reconnaître le rôle qu'ils ont à jouer pour préparer les diplômés à faire leur entrée sur le marché du travail au Canada ou à l'étranger, où le bilinguisme et le multilinguisme sont des compétences importantes dans un monde interdépendant. Bon nombre d'autres pays, dont la Grande-Bretagne, ont désormais pris conscience de l'importance d'investir dans l'enseignement des langues pour améliorer la productivité et la compétitivité[32].

LE RÔLE DU GOUVERNEMENT

Tous les canadiens devraient pouvoir participer et contribuer pleinement à la société. Pour y arriver, ils doivent disposer des outils nécessaires, et les politiques gouvernementales doivent être adaptées à la réalité changeante de la société. L'interaction de la dualité linguistique et de la diversité culturelle amène des défis, mais aussi des nouvelles perspectives d'avenir, dont on doit tenir compte dès maintenant. Il faut également engager un dialogue plus large sur la façon dont la dualité linguistique et la diversité culturelle permettent de créer une vision inclusive de la citoyenneté et de l'identité canadienne, commune à tous. Il est aussi nécessaire de faire preuve d'ouverture pour adapter les politiques sur la dualité linguistique et le multiculturalisme pour relever ces défis.

Pour aller de l'avant, le gouvernement fédéral a le devoir de diriger. Il doit indiquer la voie à suivre pour veiller à ce que la dualité linguistique et la diversité culturelle soient toujours le fondement de la citoyenneté partagée et d'une société inclusive. Il ne faut pas tarder à communiquer cette vision si nous voulons que le pays puisse compter sur deux communautés linguistiques florissantes dans les années à venir et lancer un dialogue national qui respecte les contributions de tous, dans les deux langues officielles.

Comme le signalait dernièrement le directeur général sortant de l'Institut du Dominion, Rudyard Griffiths, « si nous n'arrivons pas à relever ce défi, nous risquons de perdre quelque chose qui aura des répercussions pour tous : notre capacité d'imaginer ce que veut dire l'appartenance à une nation qui est beaucoup plus grande que la somme de ses parties[33]. [traduction] »

En 2005, la commissaire aux langues officielles en poste à l'époque a recommandé que la ministre des Langues officielles entame un dialogue avec les Canadiens dans le but de pleinement intégrer la dualité linguistique et la diversité linguistique dans le Canada contemporain. Cette recommandation était fondée sur une vision de la citoyenneté partagée qui prévoit la pleine participation de tous, l'existence au Canada de deux langues et de valeurs communes. Selon le commissaire Fraser, cette recommandation est plus pertinente que jamais.

32. *Nuffield Languages Inquiry*, 2000. Voir **http://nuffieldfoundation.org**

33. Rudyard Griffiths, « Blame Ottawa. The country's two solitudes are more solitary by the day », *The Globe and Mail*, 18 février 2008, p. A15.

CONCLUSION

Dans le présent chapitre, nous avons traité de la pertinence du programme des langues officielles dans le contexte de la mondialisation, des réformes des institutions parlementaires et d'autres grandes influences.

Dans un premier temps, nous y avons brossé un tableau de certaines propositions de réforme de l'État canadien, en l'occurrence celles touchant le Sénat, le pouvoir fédéral de dépenser et d'autres transformations gouvernementales. Le commissaire a souligné que le désir de renouveler la fédération canadienne est légitime, mais qu'il peut être porteur de tendances assimilatrices et que les services pourraient en souffrir si les besoins des communautés de langue officielle ne sont pas pris en considération. À mesure qu'il s'engagera dans des projets de réforme, le gouvernement fédéral devra faire preuve de jugement et d'un sens des responsabilités à l'égard de la dualité linguistique du Canada.

Nous avons poursuivi la réflexion amorcée dans des rapports précédents au sujet de l'interaction de la dualité linguistique et de la diversité culturelle. La réalité canadienne est marquée par l'influence grandissante de la population allophone. Même si la majorité de cette population qui continue d'augmenter peut s'exprimer dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, l'identité canadienne traverse néanmoins une période de transformation. Le commissaire demande donc aux décideurs d'examiner comment la dualité linguistique et la diversité culturelle peuvent contribuer à une vision inclusive de l'identité et de la citoyenneté dans le Canada de demain afin d'assurer la pleine participation de tous les concitoyens. À cet égard, le commissaire exhorte le gouvernement fédéral à jouer le rôle qui lui revient, soit celui de chef de file en la matière.

CHAPITRE III
LA PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE ET LE DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS

CHAPITRE III :
LA PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE ET LE DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS

« LE LEADERSHIP, C'EST L'ART D'AMENER LES AUTRES À VOULOIR SE BATTRE POUR RÉALISER DES ASPIRATIONS COMMUNES. »

JAMES KOUZES ET BARRY POSNER

Le Parlement du Canada a fait preuve de discernement en 1969 en adoptant la première *Loi sur les langues officielles* pour faire en sorte que la dualité linguistique repose sur des fondements juridiques solides.

Par la suite, cette loi a déclenché de nombreux changements qui ont permis au Canada d'atteindre une plus grande égalité des langues officielles. La modification apportée à la *Loi* en novembre 2005 a clarifier les obligations du gouvernement face aux droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens. Les institutions fédérales doivent désormais prendre des mesures positives pour promouvoir la dualité linguistique et soutenir le développement des communautés de langue officielle.

La dualité linguistique n'est pas uniquement une question de droits. Elle constitue une richesse pour le Canada tout entier, non seulement du fait qu'elle participe à la diversité, mais aussi grâce aux bienfaits économiques et sociaux qu'elle entraîne, sur le plan tant individuel que collectif. Les langues officielles constituent des éléments essentiels de l'identité et de l'histoire du Canada et elles sont bien présentées aujourd'hui dans plusieurs sphères de la société canadienne, qu'il s'agisse des échanges commerciaux, des industries culturelles, des relations diplomatiques, des médias ou du dialogue entre les citoyens des deux communautés linguistiques.

L'anglais ne suffit pas

« Nous avons la chance de parler une langue [l'anglais] connue à l'échelle internationale. Cependant, dans un monde concurentiel fondé sur le savoir, si le Royaume-Uni ne compte que sur la langue anglaise, il se place dans un état de vulnérabilité et de dépendance à l'égard des compétences langagières et du bon vouloir des autres [traduction][1]. »

Dans son rapport intitulé *Languages: The Next Generation*[2], la Nuffield Foundation a fait remarquer en 2000 que l'on doit considérer la connaissance des autres langues comme une habileté essentielle, au même titre que le calcul et la lecture, puisqu'elle favorise la compétitivité, la tolérance interculturelle et la cohésion sociale.

Le Canada pourrait s'inspirer de ce message d'ouverture. La promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne est une façon d'augmenter le capital humain et le savoir, des avantages inestimables dans la nouvelle économie.

1 The Nuffield Foundation, *Languages: The Next Generation*, Londre, 2000.
2 *Ibid.*

Le double patrimoine linguistique du Canada lui donne un avantage à l'échelle mondiale, mais il doit apprendre à en tirer pleinement profit. En fait, on peut se demander si le Canada en fait suffisamment pour promouvoir les langues officielles et favoriser le développement des communautés de langue officielle. Déploie-t-il assez d'efforts pour donner aux jeunes l'occasion de passer d'un univers linguistique à l'autre grâce à l'usage des deux langues dans leur famille, à l'école ou dans leur quartier?

Les communautés de langue officielle font partie de l'expérience canadienne et comptent parmi les précieux atouts du pays. Cependant, leur histoire raconte un parcours parfois éprouvant, marqué par des hauts et des bas. Dans bien des cas, la volonté des individus de vivre dans une communauté de langue officielle n'a pas été suffisante pour en assurer le développement. Il a fallu une volonté collective, le soutien des gouvernements et même l'intervention des tribunaux pour que les communautés de langue officielle puissent s'épanouir dans leur langue et contribuer pleinement à la société canadienne. Des progrès ont certainement été faits en ce sens, mais le travail n'est pas terminé.

Ce chapitre aborde de nombreux enjeux entourant la promotion de la dualité linguistique et la vitalité des communautés de langue officielle.

PARTIE 1 :
LA PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE

Il existe plusieurs façons de promouvoir la dualité linguistique. Pour commencer, le gouvernement fédéral, en collaboration avec les provinces et les territoires, appuie les programmes d'apprentissage des langues secondes au pays. Ces programmes participent concrètement à la promotion de la dualité linguistique puisqu'ils contribuent au dialogue, à la compréhension et au respect entre les deux groupes linguistiques et favorisent la pleine participation des Canadiens à la société canadienne. De plus, ils contribuent à former le bassin de personnel bilingue de la fonction publique et du secteur privé.

Ensuite, le gouvernement fédéral doit prendre des mesures pour que l'image projetée à l'étranger reflète la dualité linguistique canadienne. Il est notoire que le Canada sert souvent de modèle en matière de droits linguistiques. Bon nombre de pays se servent du Canada comme exemple pour instituer des régimes linguistiques qui respectent davantage les cultures et les langues nationales. Toutefois, pour jouer ce rôle en toute légitimité, le Canada gagne à exercer lui-même un leadership exemplaire en matière de promotion de la dualité linguistique canadienne.

L'APPRENTISSAGE DE LA LANGUE SECONDE

Au pays, environ deux millions de jeunes apprennent le français comme langue seconde dans divers programmes d'apprentissage : français de base, français intensif et immersion. De plus, il y a un million de jeunes québécois qui apprennent l'anglais comme langue seconde aux niveaux primaire et secondaire. La variété des programmes offerts s'avère une importante réalisation canadienne car elle offre aux citoyens la possibilité d'apprendre les deux langues officielles et ouvre la porte à l'apprentissage d'autres langues.

L'apprentissage de la langue seconde est soutenu en partie par le Programme des langues officielles en enseignement[3], de **Patrimoine canadien**. Lancé en 1970, ce programme se fonde sur des ententes de collaboration entre le gouvernement fédéral et les provinces et territoires. Le gouvernement fédéral et les provinces et territoires concluent aussi des ententes bilatérales décrivant les projets entrepris et les résultats attendus des investissements. En plus des sommes consenties normalement dans le cadre du programme, le gouvernement fédéral a prévu dans le Plan d'action 2003-2008 une enveloppe supplémentaire en éducation. L'objectif énoncé dans le Plan d'action 2003-2008 est de doubler la proportion de jeunes âgés de 15 à 19 ans qui parlent les deux langues officielles, c'est-à-dire de faire passer cette proportion de 24 p. 100 en 2001 à 50 p. 100 en 2013.

En général, le financement fédéral destiné aux provinces et territoires doit servir à améliorer les programmes scolaires, à augmenter le nombre de professeurs qualifiés, à faciliter les échanges d'élèves et à appuyer la recherche. Or, la façon dont les systèmes scolaires s'y prennent pour mettre en œuvre les programmes d'apprentissage de la langue seconde varie considérablement d'une province et d'un territoire à l'autre. Ce manque d'uniformité comporte certains risques

3 Pour de plus amples renseignements sur les origines de ce programme, voir Matthew Hayday, *Bilingual Today, United Tomorrow: Official languages in Education and Canadian Federalism*, Montréal, McGill-Queen's University Press, 2005.

et présente des défis quand à l'atteinte des objectifs énoncés dans le Plan d'action 2003-2008 qui touchent le bilinguisme des jeunes diplômés. Par conséquent, le commissaire invite les intervenants du dossier de l'apprentissage de la langue seconde à se mobiliser et à se concerter afin de relever ces défis.

La continuité de l'enseignement

Le commissaire s'inquiète particulièrement de l'interruption de l'apprentissage de la langue seconde. Les gouvernements investissent dans les programmes d'apprentissage de la langue seconde, mais ce type d'apprentissage n'est pas obligatoire partout au pays ni dans l'ensemble du système scolaire. À l'heure actuelle, seulement environ la moitié des jeunes élèves des écoles anglophones apprennent le français comme langue seconde.

Malgré l'objectif ambitieux de doubler le nombre de jeunes bilingues d'ici 2013, les données du recensement de 2006 montrent une tendance inquiétante en dix ans : le bilinguisme a perdu du terrain chez les jeunes anglophones de 15 à 19 ans à l'extérieur du Québec. Après être passé de 16,3 p. 100 en 1996 à 14,7 p. 100 en 2001, le niveau de bilinguisme a encore chuté pour atteindre 13 p. 100 en 2006. Ces données contrastent avec le taux de bilinguisme chez les jeunes anglophones au Québec qui ne cesse d'augmenter.

Par ailleurs, on enregistre toujours dans plusieurs régions une vive demande pour certains des programmes d'apprentissage en langue seconde. Par exemple, en 2005-2006, le nombre d'inscriptions aux programmes d'immersion française a augmenté de 5,6 p. 100 en Colombie-Britannique et de 5,1 p. 100 en Ontario[4]. Toutefois, dans ces provinces et ailleurs aussi, on assiste à une diminution du nombre d'inscriptions aux programmes de français de base.

De plus, un grand nombre d'élèves du secondaire abandonnent les cours de langue seconde au profit d'autres disciplines qui leur semblent plus prometteuses dans la poursuite de leurs études. En Ontario, le nombre d'élèves qui abandonnent les programmes de français langue seconde, en particulier les programmes de français de base, est inquétant. Toutefois, le 1er avril 2008, le ministère de l'Éducation de cette province a effectué une réorganisation structurelle. Cet important changement vise l'amélioration des mécanismes de soutien et de prestation des programmes de français langue seconde dans les écoles primaires et secondaires.

Ailleurs au pays, le commissaire constate que très peu de mesures incitatives existent pour encourager les jeunes à poursuivre les programmes de français langue seconde. Les données du dernier recensement confirment d'ailleurs que le taux de bilinguisme chez les jeunes commence à chuter après 19 ans, c'est-à-dire après l'obtention du diplôme d'études secondaires[5].

Le commissaire invite toutes les provinces et territoires à augmenter leurs efforts pour assurer une plus grande continuité dans l'enseignement de la langue seconde, et ce, de la maternelle jusqu'à l'intégration au marché du travail. Il faut s'assurer de renforcer les programmes pour qu'ils donnent des résultats positifs et qu'ils favorisent la rétention des élèves. Bien sûr, tant la qualité des cours et des programmes de langue seconde que l'enrichissement de ces programmes par des occasions d'interaction sociale, des activités culturelles et des échanges constituent des éléments clés pour attirer et retenir les jeunes élèves.

4 Pour de plus amples renseignements à cet égard, voir le site Web de Canadian Parents for French à l'adresse **www.cpf.ca/french/Ressources/Inscriptions%20index.htm**.

5 Selon les données du recensement de 2006, à l'extérieur de la province de Québec, le pourcentage d'anglophones bilingues âgés de 25 à 29 ans était d'environ 12 p. 100. Or, 10 ans plus tôt, 16 p. 100 de ces personnes, alors âgées de 15 à 19 ans, s'étaient déclarées bilingues lors du recensement de 1996.

Le commissaire a donc entamé une étude sur les possibilités d'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes. L'intérêt pour cette question découle en partie du nombre élevé de diplômés des programmes d'immersion et d'autres programmes d'enseignement du français langue seconde qui étudient actuellement ou qui se préparent à étudier au niveau postsecondaire. Il faut aussi tenir compte des nouvelles réalités socioéconomiques amenées par la mondialisation et des compétences requises dans une économie du savoir, dont font partie les habiletés langagières et l'ouverture aux autres cultures. De même, dans le cadre du renouvellement de la fonction publique, le gouvernement du Canada a besoin d'un bassin de recrues bilingues.

Selon le plus récent rapport de Canadian Parents for French qui porte sur la situation, en 2006, de l'enseignement du français langue seconde à l'échelle nationale, 1,5 million d'élèves du primaire et du secondaire sont inscrits à des programmes de français de base, ce qui représente 39 p. 100 des élèves admissibles. En outre, 309 000 élèves sont inscrits à des programmes d'immersion française, soit 8 p. 100 des élèves admissibles.

C'est une des raisons pour lesquelles le commissaire s'inquiète des recommandations de la commission qui s'est penchée sur l'examen des programmes et activités de français langue seconde au Nouveau-Brunswick[6] et de la décision du ministre de l'Éducation de la province d'abolir les programmes d'immersion précoce. Une très vaste majorité d'experts s'entendent toujours pour dire que l'immersion, notamment l'immersion précoce, constitue la meilleure méthode d'apprentissage d'une langue seconde. Par exemple, dans son Plan d'action 2004-2006 intitulé *Promouvoir l'apprentissage des langues et la diversité linguistique*, la Commission européenne écrit que l'apprentissage précoce des langues entraîne une plus grande maîtrise et une précision accrue de l'expression orale, la lecture, l'expression écrite et la compréhension. De plus, cet apprentissage précoce prépare l'individu à apprendre d'autres langues tard dans sa vie. Toutefois, le commissaire s'est réjoui que le ministre de l'Éducation conserve la cible de 70 p. 100 de diplômés du secondaire capables de fonctionner efficacement dans leur seconde langue officielle. Cette cible provinciale est de beaucoup supérieure à celle que le gouvernement fédéral a fixée à 50 p. 100.

La demande et l'accès

Bon nombre de jeunes apprennent leur langue seconde dans le cadre des programmes de français de base et d'immersion française. Or, ils seraient beaucoup plus nombreux à le faire si les ressources et les occasions d'apprentissage étaient plus nombreuses. À certains endroits, les parents n'ont actuellement pas la possibilité d'inscrire leurs enfants aux programmes de français langue seconde. En 2007, le Conseil canadien sur l'apprentissage a mené une enquête[7] sur les attitudes des Canadiens à l'égard de l'apprentissage. Or, selon cette enquête, bien que 24 p. 100 des parents aient inscrit leurs enfants aux programmes d'immersion, 25 p. 100 des parents auraient souhaité le faire, mais ont dû y renoncer, faute de place. Dans d'autres cas, les programmes d'apprentissage du français langue seconde ont du mal à survivre à cause de compressions budgétaires.

6 Voir le site Web du ministère de l'Éducation du Nouveau-Brunswick à l'adresse **www.gnb.ca/0000/eng-cu-f.asp**

7 Conseil canadien sur l'apprentissage, *Enquête de 2007 sur les attitudes des Canadiens à l'égard de l'apprentissage: Résultats sur l'apprentissage aux niveaux primaire et secondaire*, p.8

Certaines initiatives en apprentissage des langues connaissent du succès. Par exemple, celle du Centre for Distance Learning and Innovation de Terre-Neuve-et-Labrador est particulièrement bien accueillie dans les régions où il y a pénurie d'enseignants ou une insuffisance d'élèves pour former une classe. Le Centre permet d'offrir à tous les élèves de la province l'accès à un programme de français de base complet. Cette année, 103 écoles et quelque 1 300 élèves participent aux divers programmes. Ce modèle d'apprentissage en ligne est interactif et met à profit les nouvelles technologies. Les élèves qui suivent ces programmes sont soumis aux mêmes évaluations provinciales que ceux qui suivent les cours en salle de classe.

Les ressources humaines

Partout au pays, les dirigeants et les responsables des programmes d'apprentissage de la langue seconde font face à des difficultés importantes en matière de ressources humaines. Selon une étude intitulée *L'enseignement du français langue seconde au Canada : points de vue du personnel enseignant*[8], les enseignants de français langue seconde se préoccupent du manque de ressources financières et pédagogiques. Ils rapportent aussi des problèmes liés aux ressources supplémentaires à leur disposition (comme les ordinateurs, les salles de classe, les consultants spécialisés en aide aux élèves en difficulté), au soutien qu'ils obtiennent de divers groupes (comme l'administration des écoles, le personnel des services d'orientation, les parents, les collègues), aux conditions d'enseignement et aux possibilités de perfectionnement professionnel. Toujours selon l'étude, 40 p. 100 des enseignants de français langue seconde ont songé à abandonner cette profession.

L'étude présente plusieurs pistes de recherche et d'action pour améliorer les conditions de travail de ces enseignants. Ainsi, il faudrait sans doute s'attarder davantage à la formation préalable du personnel enseignant, au perfectionnement professionnel, à l'accès aux ressources pertinentes et à la nécessité de donner plus de prestige au français langue seconde dans les écoles.

Compte tenu de la pénurie d'enseignants des langues secondes qualifiés, le commissaire presse les gouvernements de renforcer les programmes de formation et de développement professionnel de ces enseignants. Il souhaite aussi que les frontières entre provinces s'ouvrent pour favoriser la mobilité et les échanges de connaissances et de compétences en enseignement du français langue seconde.

L'apprentissage par la culture

L'apprentissage de la langue seconde doit se poursuivre en dehors de la salle de classe. Le commissaire encourage fortement des initiatives en ce sens, comme les échanges culturels. Ces échanges augmentent de façon importante la confiance en soi et la motivation des jeunes à poursuivre l'apprentissage de la langue seconde. La recherche montre que des échanges scolaires d'une durée de deux semaines suffisent pour que l'on note des progrès. En plus d'améliorer les compétences linguistiques, ces échanges favorisent la compréhension interculturelle et la cohésion sociale.

Le commissaire encourage aussi les familles à regarder la télévision et à lire les journaux dans leur langue seconde ainsi qu'à participer aux évènements organisés par les communautés de langue officielle.

8 Ce rapport de recherche fait état d'un sondage national sur les difficultés du personnel enseignant de français langue seconde qui a été réalisé conjointement par l'Association canadienne des professeurs de langues secondes, la Fédération canadienne des enseignantes et enseignants et l'Association canadienne des professeurs d'immersion grâce à l'aide financière de Patrimoine canadien. Au total, 1 305 enseignants de français langue seconde ont participé au sondage en fonction d'un échantillon représentatif de l'ensemble des provinces et territoires.

Lors des Rendez-vous de la Francophonie qui ont eu lieu du 7 au 23 mars 2008, une troupe de théâtre a présenté une pièce dans des écoles intermédiaires canadiennes. Mise en scène par France Levasseur-Ouimet, du Campus Saint-Jean de l'Université de l'Alberta, la pièce intitulée *Prends mes yeux, tu vas voir* a été présentée dans une cinquantaine d'écoles du pays. Pour être l'hôte d'une représentation, l'école française devait inviter une classe d'une école d'immersion de la région. Il s'agit d'une excellente occasion d'apprentissage à caractère culturel et d'un bon moyen d'encourager des rapprochements entre la communauté majoritaire et les communautés de langue officielle.

L'évaluation des programmes

En matière d'apprentissage des langues secondes, il y a aussi lieu d'assurer une meilleure transparence et de renforcer la reddition de comptes. Selon le commissaire, les gouvernements doivent impérativement se doter de moyens et d'outils standardisés pour évaluer les résultats de divers programmes d'apprentissage des langues secondes qui sont en partie financés par le gouvernement fédéral. Enfin, il voit d'un bon œil les travaux du Conseil des ministres de l'Éducation du Canada qui examine la possibilité d'établir un cadre national destiné à établir des paramètres communs pour décrire la compétence linguistique en langue seconde et à permettre aux étudiants et aux enseignants de mesurer les progrès réalisés.

La recherche

Au mois de janvier 2008, **Patrimoine canadien** a été l'hôte d'un symposium sur les enjeux de la recherche sur les langues officielles. Un certain nombre d'enjeux relatifs à la recherche dans le domaine de l'enseignement des langues secondes ont été soulevés. En fait, ce sujet a fait l'objet de peu de travaux de recherche ciblés. Par ailleurs, les résultats des études publiées ne sont pas suffisamment vulgarisés ou diffusés aux personnes susceptibles de s'y intéresser. Pourtant, la recherche se présente comme un outil de choix pour évaluer et renforcer les programmes d'apprentissage des langues secondes.

Pour atteindre les objectifs établis dans le Plan d'action 2003-2008, les gouvernements, les conseils scolaires et tous les autres intervenants devront déployer des efforts supplémentaires pour vaincre les obstacles existants et saisir toutes les occasions possibles.

L'enseignement de l'anglais langue seconde au Québec

L'enseignement de l'anglais langue seconde au Québec se heurte à certaines des mêmes difficultés que celui du français langue seconde. Si on peut se réjouir que l'enseignement de l'anglais y soit maintenant obligatoire dès le premier cycle du primaire, les méthodes d'enseignement varient d'une école à l'autre. Le régime pédagogique suggère un temps d'enseignement pour la langue seconde mais les écoles sont libres de décider du temps qu'on y consacre.

Les gouvernements doivent relever les nombreux défis liés à l'apprentissage des langues secondes au Canada. Le commissaire insiste sur l'importance d'accorder à cet enjeu toute l'attention qu'il mérite pour que l'on atteigne l'objectif de doubler le nombre de jeunes bilingues.

LA DUALITÉ LINGUISTIQUE DANS LES RELATIONS INTERNATIONALES DU CANADA

Le commissaire s'intéresse de près à la contribution de la dualité linguistique aux relations internationales du Canada. Après tout, la dualité linguistique, en tant que trait fondamental de l'identité canadienne, traduit une réalité interne et est un emblème national. Elle fait partie de l'image de marque du Canada et constitue l'un de ses traits distinctifs sur la scène internationale. La dualité linguistique doit donc être fermement enracinée au cœur des objectifs de la politique internationale du gouvernement.

La commissaire en poste en 2004 a publié une étude intitulée *Une fenêtre sur le monde : La dualité linguistique dans les relations internationales du Canada*.

En novembre 2007, le commissaire a fait le suivi de cette étude afin de déterminer dans quelle mesure les recommandations formulées dans l'étude de 2004 avaient été mises en œuvre par les trois principales institutions concernées, soit **Affaires étrangères et Commerce international Canada**, **Patrimoine canadien** et le **Bureau du Conseil privé**.

Dans l'ensemble, le commissaire a constaté des progrès inégaux. Si des améliorations ont été accomplies dans certains secteurs, le rapport de suivi révèle quelques lacunes et un leadership timide en ce qui concerne la coordination et l'orientation des politiques et des programmes. Le commissaire souhaite qu'une approche plus globale et plus cohérente de la gestion des programmes des langues officielles soit adoptée de façon à mieux promouvoir la dualité linguistique du Canada à l'étranger.

À cet égard, le commissaire juge qu'**Affaires étrangères et Commerce international Canada** a un rôle particulièrement important à jouer. Le Ministère doit se doter d'une stratégie globale en matière de langues officielles. Il doit notamment s'assurer de mieux harmoniser ses politiques et ses programmes de façon à remplir plus adéquatement l'ensemble de ses obligations linguistiques.

Le commissaire a exprimé sa déception et son inquiétude à l'égard des décisions de ce Ministère de réduire le financement du Programme de diplomatie ouverte et de supprimer le Fonds de promotion de la Francophonie. Ce Fonds servait à mettre en valeur la dualité linguistique du Canada en appuyant les intérêts francophones et en accordant une certaine importance à la création de liens dans la communauté francophone du Canada. Grâce à lui, le Ministère aidait à promouvoir la dualité linguistique dans ses relations internationales. Selon le commissaire, la décision d'abolir le Fonds va dans le sens contraire d'une mise en œuvre cohérente de l'ensemble des obligations linguistiques du Ministère, dont celle de prendre des mesures positives pour promouvoir la dualité linguistique. Dans son étude, le commissaire a recommandé au Ministère d'évaluer les répercussions de cette décision.

En outre, l'étude de suivi a révélé que le **Bureau du Conseil privé** n'impose pas, aux ambassadeurs et aux chefs de missions nommés par le gouverneur en conseil, les mêmes normes linguistiques qu'**Affaires étrangères et Commerce international Canada**. Le commissaire a constaté que rien n'a changé puisque le **Bureau du Conseil privé** continue de nommer par décret des ambassadeurs unilingues, et ce, en dépit de la recommandation de 2004. Le commissaire est d'avis que la dualité linguistique ne peut être transmise efficacement que par des chefs de missions qui possèdent un niveau de connaissance approprié des deux langues officielles[9].

Enfin, durant la préparation du suivi, les rencontres avec les fonctionnaires d'**Affaires étrangères et Commerce international Canada** et de **Patrimoine canadien** ont révélé le manque de communication entre les deux institutions sur des questions liées à la promotion de la dualité linguistique à l'étranger. Ce manque de concertation préoccupe le commissaire puisque ces deux ministères partagent des responsabilités non négligeables dans des domaines comme la diversité culturelle, le commerce international et la francophonie. Le commissaire ne saurait trop insister sur l'importance de donner un caractère officiel à leur collaboration dans ces domaines. Il s'attend à une gestion plus cohérente et globale des langues officielles dans les relations internationales du Canada.

L'ÉTUDE SUR LE BILINGUISME AUX JEUX OLYMPIQUES DE 2010

Vancouver et Whistler, en Colombie-Britannique, seront les hôtes des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010. Bien entendu, le gouvernement fédéral aura alors une occasion en or de mettre la dualité linguistique et la diversité culturelle canadienne sous les projecteurs du monde entier.

La dimension linguistique des Jeux fait l'objet de discussions au sein du gouvernement depuis quelques années déjà. Au cours de la première session de la 39e législature, le Comité sénatorial permanent des langues officielles a étudié la manière dont les organisateurs des Jeux olympiques et paralympiques de 2010 tiennent comptent des langues officielles.

En novembre 2006, le commissaire a donc comparu devant le Comité pour donner son opinion à la fois sur la question de la diffusion pancanadienne en français et en anglais des Jeux et sur le rôle des langues officielles dans l'organisation et la planification de l'évènement.

9 Commissariat aux langues officielles, *Une fenêtre sur le monde : La dualité linguistique dans les relations internationales du Canada*, Ottawa, 2004, p. 47.

Il s'est dit inquiet du risque que la diffusion des Jeux ne soit pas égale dans l'ensemble du pays. Il a rappelé aux membres du comité que les chaînes TQS et RDS ne diffusent pas en français en direct partout au Canada, contrairement à CTV, le diffuseur de langue anglaise. Le commissaire a fait remarquer que, par exemple, les francophones de la Colombie-Britannique qui ne sont pas abonnés aux services par câble numérique ou satellite ne pourront pas regarder les Jeux dans la langue de leur choix.

Le Comité sénatorial a formulé 10 recommandations à l'intention du gouvernement fédéral, du Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver et de **Patrimoine canadien**. Les recommandations portaient sur la diffusion des Jeux, la représentation de la francophonie canadienne dans l'organisation et tout au long des Jeux incluant lors de la programmation des célébrations culturelles, la clarification des rôles des différents partenaires et la signalisation sur les routes principales.

Le 13 août 2007, le gouvernement fédéral a répondu directement au Comité sénatorial. Il a affirmé qu'« il jugeait prometteuses les mesures prises à ce jour par l'ensemble des partenaires pour concrétiser les engagements et les exigences de la Charte olympique et de la *Loi sur les langues officielles*[10]. » Le gouvernement admet aussi que de nombreux défis restent à relever, notamment en ce qui concerne la diffusion pancanadienne des Jeux. Toutefois, il estime qu'une « couverture incomplète par ondes hertziennes ne constitue pas un problème d'accès et que le cadre législatif actuel n'exige pas un accès universel gratuit aux signaux de radiodiffusion[11]. » Le commissaire continue de surveiller cette question de près. Il croit fermement que l'ensemble de la population canadienne doit profiter d'un accès égal à la diffusion des Jeux.

Ainsi, le commissaire a décidé d'entamer sa propre étude sur l'état des préparatifs du Comité d'organisation des Jeux. Cette étude visera à examiner comment ce comité planifie ses activités de façon à respecter les obligations du Canada en matière de langues officielles. L'étude portera plus particulièrement sur quatre domaines, soit la participation des groupes francophones, les moyens de communication, les commentaires sur les évènements et les commentaires sportifs. De plus, elle définira les bonnes pratiques qui permettent de satisfaire aux exigences de la *Loi*, cernera les principaux obstacles à l'atteinte des objectifs et comprendra des recommandations pour surmonter ces obstacles, s'il y en a.

Le Commissariat souhaite que l'étude lui permette de partager son expertise dans le domaine des langues officielles et de collaborer avec les principaux intéressés, c'est-à-dire le Secrétariat fédéral des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010, le Comité d'organisation des Jeux et les communautés francophones.

Jusqu'à maintenant, le commissaire a obtenu une excellente collaboration de la part du Comité d'organisation des Jeux de Vancouver et demeure optimiste quant à la possibilité que l'évènement reflète adéquatement la réalité canadienne tant dans les services au public et aux athlètes que dans les manifestations culturelles. Il espère que ses recommandations aideront les organisateurs à faire rayonner la dualité linguistique canadienne à l'échelle mondiale.

10 Canada, *Réponse du gouvernement au cinquième rapport du Comité sénatorial permanent des langues officielles intitulé Refléter la dualité linguistique lors des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 : une occasion en or*, Ottawa, août 2007, p. 4.

11 *Ibid.*, p. 13.

PARTIE 2 :
LE DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE

Le développement d'une communauté évoque son passage d'une conjoncture donnée à une situation améliorée, c'est-à-dire à une vitalité accrue. Cette vitalité est multidimensionnelle et s'exprime dans de nombreuses sphères d'activité humaine, dont l'économie, la petite enfance, la santé, les arts et la culture et l'éducation postsecondaire. Les communautés de langue officielle se mobilisent souvent pour réclamer des services publics dans leur langue ou pour se doter d'institutions parce qu'elles veulent créer des espaces de vie où l'identité individuelle et collective puisse s'exprimer et s'épanouir.

Pour agir sur la vitalité d'une communauté, il faut connaître de nombreux facteurs déterminants. Or, pour comprendre la réalité d'une communauté dans toute sa complexité, il faut entreprendre des recherches sur les différents secteurs ou facettes de la vie de cette communauté et en interpréter les résultats. L'année qui vient de s'écouler a été particulièrement fructueuse à cet égard.

LE RECENSEMENT DE 2006

Le poids démographique des anglophones et des francophones

Les données du recensement de 2006[12] nous montrent un Canada en pleine métamorphose. On compte maintenant 18 056 000 Canadiens dont la langue maternelle est l'anglais (anglophones) et 6 892 000 Canadiens qui ont le français comme langue maternelle (francophones), une augmentation respective de 3,0 p. 100 et de 1,6 p. 100 par rapport à 2001. Il importe également de noter que malgré une légère hausse en chiffres absolus, le poids démographique des anglophones et des francophones au sein de la population canadienne a connu une faible baisse. Les anglophones, quoique toujours majoritaires, sont passés de 59,1 p. 100 à 57,8 p. 100 entre 2001 et 2006, alors que la population francophone est demeurée relativement stable, passant de 22,9 p. 100 à 22,1 p. 100 au cours de la même période. Le reste de la population canadienne est allophone, c'est-à-dire qu'elle est composée de personnes dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais.

La population immigrante allophone

Les fluctuations du poids démographique des communautés de langue officielle découlent d'un accroissement rapide de la population immigrante allophone qui a commencé au milieu des années 1980. À l'heure actuelle, 20 p. 100 des Canadiens (soit 6 293 000 personnes) n'ont ni le français ni l'anglais comme langue maternelle, une augmentation de 7 p. 100 depuis 1986. De même, parmi les 1,1 million d'immigrants entrés au Canada au cours des cinq dernières années, 81 p. 100 sont allophones.

Certains s'inquiètent du fait que le poids démographique des francophones et des anglophones diminue ainsi au sein de la population. Pourtant, il ne s'agit pas d'un phénomène isolé ou propre au Canada. Tous les pays qui accueillent des immigrants composent

12 Statistique Canada, *Le portrait linguistique en évolution, Recensement de 2006*, produit n° 97-555-XIF au catalogue de Statistique Canada, Ottawa, 2007. **www12.statcan.ca/francais/census06/analysis/language/index.cfm**

non seulement avec une plus grande diversité linguistique, mais aussi avec un pluralisme culturel et religieux. Il s'agit d'une réalité de plus en plus répandue dans le monde. Ce portrait linguistique de plus en plus complexe exige une attention accrue à l'égard de l'utilisation des langues officielles dans les sphères publiques et privées. Les immigrants ont beaucoup à apporter à la société canadienne et aux communautés de langue officielle. Il incombe donc aux gouvernements de mettre en place les structures d'accueil nécessaires pour faciliter leur intégration dans ces communautés. Les allophones utilisent l'une ou l'autre des deux langues officielles (ou les deux) en public, et 46 p. 100 d'entre eux parlent le français ou l'anglais la plupart du temps à la maison. Cette proportion augmente à 68 p. 100 lorsqu'on tient compte de ceux qui utilisent régulièrement l'une ou l'autre des deux langues officielles. Comme le montrent ces données, nos langues officielles ne sont pas incompatibles avec la diversité et elles permettent de créer des liens entre les citoyens.

Le bilinguisme

Les données du recensement soulèvent des préoccupations au sujet du poids démographique des francophones et des anglophones depuis un demi-siècle, mais elles font aussi ressortir certaines réussites. L'augmentation du bilinguisme en est un exemple. En effet, la proportion de Canadiens qui déclarent pouvoir soutenir une conversation en français et en anglais a augmenté au cours du dernier siècle. Entre 1951 et 2006, le nombre de Canadiens bilingues est passé de 1,7 million, soit de 12 p. 100 de la population, à 5,5 millions, ou 17,4 p. 100 de la population.

Plus précisément, entre 2001 et 2006, le taux de bilinguisme est passé de 9,0 p. 100 à 9,4 p. 100 chez les anglophones du Canada et de 11,8 p. 100 à 12,1 p. 100 chez les allophones. Toutefois, le Québec compte toujours le plus grand nombre d'anglophones bilingues, soit 68,9 p. 100 en 2006 comparativement à 66,1 p. 100 en 2001. Selon le commissaire, ces chiffres témoignent de la volonté de la communauté de continuer à participer pleinement à la société québécoise. Par contre, si l'on ne tient pas compte du Québec, seulement 7,4 p. 100 des anglophones se déclarent aptes à soutenir une conversation dans les deux langues officielles.

Les communautés de langue officielle

Au Canada, près de 7 millions de personnes ont le français comme langue maternelle, dont environ 975 000 vivent à l'extérieur du Québec, soit 5 000 de moins qu'en 2001. Les francophones vivant à l'extérieur du Québec représentent actuellement 4,1 p. 100 de la population canadienne. Quant à la population anglophone du Québec, il est intéressant de constater qu'elle a augmenté pour la première fois depuis 1950. On compte 607 000 personnes au Québec dont la langue maternelle est l'anglais, tandis qu'elles sont 995 000 à avoir l'anglais comme première langue officielle parlée.[13]

Les données du recensement de 2006 mettent en évidence l'importance de revoir les définitions traditionnelles des termes « francophone » et « anglophone » pour les adapter aux réalités changeantes de la société canadienne. Comme nous l'avons déjà dit, les allophones utilisent les langues officielles dans la sphère publique, près

13 La première langue officielle parlée est une variable obtenue à partir des réponses aux questions du recensement qui touchent la connaissance des langues officielles, la langue maternelle et la langue parlée à la maison.

de la moitié d'entre eux parlent le français ou l'anglais le plus souvent à la maison et environ les deux tiers en font un usage régulier à la maison. De plus, on compte un nombre croissant de ménages exogames[14] français-anglais et aussi de ménages dont au moins l'un des membres est allophone. Les changements démographiques des dernières décennies montrent clairement que la notion de langue maternelle n'est plus un indicateur suffisant pour rendre compte de toute la complexité de l'identité linguistique et de l'usage des langues, tant dans la sphère publique que privée.

Les données du recensement nous offrent un aperçu de la situation linguistique au Canada. Ces données sont utiles, mais elles ne fournissent pas un portrait complet de la vitalité des communautés de langue officielle. Une enquête postcensitaire sur la vitalité des minorités de langue officielle réalisée par **Statistique Canada** visait à combler cette lacune et à enrichir l'information recueillie par le recensement.

L'enquête postcensitaire sur la vitalité des communautés de langue officielle

En décembre 2007, Statistique Canada a rendu publics les résultats de la toute première enquête sur la vitalité des communautés de langue officielle[15]. Cette enquête a été réalisée à l'automne 2006 auprès de 53 156 personnes (30 794 adultes et 22 362 enfants) vivant en situation minoritaire, c'est-à-dire dans les communautés de langue française à l'extérieur du Québec et dans celles de langue anglaise au Québec.

L'enquête avait pour but de faire l'état des lieux en fournissant des données sur différents aspects de la vie communautaire. Ces données permettent aux communautés de mieux connaître les facteurs de leur vitalité, de fonder leurs décisions stratégiques sur des faits et de fixer des objectifs à atteindre. Pour les intervenants gouvernementaux, elles représentent un outil d'élaboration de politiques publiques sans pareil. Il sera désormais plus facile d'établir des indicateurs de rendement, d'évaluer les effets de ses interventions et de faire des changements dans les programmes ou initiatives ayant pour objet l'épanouissement des communautés de langue officielle. Les données de l'enquête permettront également aux chercheurs de développer de nouvelles pistes de réflexion qui alimenteront non seulement les activités des communautés, mais aussi les interventions des gouvernements.

14. Dans ce contexte, l'exogamie est l'union de conjoints de langue maternelle différente.

15. Statistique Canada, *Les minorités prennent la parole : résultats de l'Enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle*, produit n° 91-548-XWF au catalogue de Statistique Canada, Ottawa, décembre 2007, www.statcan.ca/francais/freepub/91-548-XIF/91-548-XIF2007001.pdf

Thèmes principaux de l'enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle[16] :

- l'appartenance identitaire et la vitalité subjective;
- l'utilisation des langues dans les activités quotidiennes;
- l'accès et l'utilisation des soins de santé dans la langue de la minorité;
- la fréquentation scolaire des enfants dont l'un des parents appartient à la minorité de langue officielle.

Cette enquête constitue une avancée considérable dans le domaine des langues officielles. Selon le commissaire, elle constitue une mesure positive en elle-même. Il tient à rappeler que l'initiative découle du Plan d'action 2003-2008 et que **Statistique Canada** a mis le projet en œuvre en collaboration avec le **Secrétariat des langues officielles** et plusieurs ministères et institutions fédérales, dont le Commissariat.

Un aperçu des communautés

L'enquête fournit de l'information sur la réalité vécue et perçue par les membres des communautés de langue officielle. Au nombre des aspects de la vitalité communautaire qui y sont traités, mentionnons la langue dans les activités quotidiennes, les services de santé, la fréquentation scolaire, l'appartenance identitaire et la perception que les citoyens des communautés de langue officielle ont de la vitalité de leur propre communauté.

En analysant les données de l'enquête postcensitaire, le commissaire retient les grands messages suivants :

- Les membres des communautés de langue officielle s'identifient en grand nombre aux deux groupes linguistiques. Au Québec, près de 40 p. 100 des adultes anglophones s'identifient aux deux groupes linguistiques. De plus, 78 p. 100 des adultes francophones en situation minoritaire indiquent qu'il est important ou très important pour eux de pouvoir utiliser le français dans leur quotidien.
- Le milieu influence les comportements langagiers des individus des communautés de langue officielle. Dans les communautés de langue française, plus le poids démographique relatif des francophones est élevé au sein de la municipalité de résidence, plus les gens se sentent à l'aise d'utiliser le français dans la sphère publique et privée. Dans le contexte du développement des commuautés, ce constat met en évidence l'importance de créer des milieux de vie et des infrastructures qui favorisent l'utilisation de la langue de la minorité. Chez la communauté anglophone au Québec, l'enquête montre une forte utilisaiton de l'anglais au quotidien chez les adultes. L'utilisation de cette langue semble être moins tributaire du poids démographique relatif des anglophones au sein de leur municipalité de résidence.
- Le fait d'entendre et de parler leur seconde langue officielle n'a pas le même effet chez les adultes de langue française que chez les adultes de langue anglaise en situation minoritaire. Les données montrent qu'à l'extérieur du Québec, l'omniprésence de l'anglais façonne les comportements langagiers tant dans la sphère publique que privée. Par

16. Ibid.

contre, au Québec, même si les jeunes adultes de langue anglaise sont exposés dès l'enfance au français, l'influence de cette langue semble négligeable sur le maintien de la langue maternelle puisque ces jeunes estiment malgré tout être plus à l'aise en anglais. Dans ce cas, on parle d'un bilinguisme additif : les anglophones maintiennent leur langue tout en devenant de plus en plus bilingues.

- Dans certains cas, les perceptions ne reflètent pas les comportements langagiers. Par exemple, à l'extérieur du Québec, on utilise peu le français dans les activités quotidiennes, sauf dans certaines régions du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario, et bon nombre de personnes déclarent l'anglais comme leur langue principale. Pourtant, ces mêmes personnes s'identifient tout de même à la communauté francophone. En outre, de très nombreuses personnes considèrent comme importants ou très importants le respect des droits linguistiques au sein de leur province, l'accès aux services gouvernementaux et l'accès aux services de santé dans la langue de la minorité. Dans les communautés d'expression anglaise du Québec, les réponses sont similaires, mais dans des proportions plus élevées.

- Les adultes de langue anglaise au Québec sont plus pessimistes que ceux de langue française à l'extérieur du Québec en ce qui concerne la progression de la langue depuis 10 ans et les projections pour les 10 années à venir. Chez les répondants de langue française, le niveau d'optimisme est directement proportionnel à leur poids démographique dans la communauté. Dans les communautés d'expression anglaise du Québec, cette observation ne tient pas : la perception des anglophones de la vitalité de leur communauté ne dépend pas nécessairement du poids démographique de la communauté. Ces observations soulèvent des questions qui méritent d'être approfondies.

- L'éducation dans la langue de la minorité est considérée comme primordiale, car elle conditionne en grande partie les comportements linguistiques ultérieurs.

- Les parents jugent important que leur enfant parle le français. Plus précisément, lorsqu'ils sont en situation minoritaire, les francophones tiennent à ce que leurs enfants parlent leur langue maternelle, et les anglophones du Québec souhaitent que les leurs apprennent le français comme langue seconde. Compte tenu de cette valorisation du français clairement exprimée, il y a lieu de mettre en place les structures nécessaires pour mieux satisfaire à la demande.

- Lorsqu'au moins un des deux parents d'une famille est francophone, on désire souvent inscrire les enfants à l'école française, mais l'accès à cette école constitue souvent un problème en milieu minoritaire. En effet, de nombreux parents qui ont inscrit leurs enfants à des programmes d'immersion française ou à des programmes réguliers en anglais auraient préféré les inscrire à l'école française. Ces parents déclarent que leurs enfants ne fréquentent pas l'école française en raison de la trop grande distance à parcourir, de l'inexistence d'une école à proximité ou encore parce qu'ils questionnent la qualité du programme d'enseignement.

La revitalisation de la communauté : tendances et perspectives d'avenir dans les communautés anglophones du Québec

Pour sensibiliser la population aux problèmes vécus par les communautés d'expression anglaise du Québec et de mobiliser ses leaders, le Quebec Community Groups Network (QCGN) a organisé une conférence nationale qui a eu lieu à l'Université de Montréal du 29 février au 2 mars 2008.

Plus de 200 leaders des communautés et partenaires du gouvernement ont participé à cet événement. Des ministres fédéraux et provinciaux ainsi que Graham Fraser, commissaire aux langues officielles actuel, et Victor C. Goldbloom, ancien commissaire, ont assisté aux cérémonies d'ouverture.

Les participants ont pu mesurer l'ampleur des récents problèmes et des dernières réalisations. On leur a fait un compte rendu factuel de la vitalité institutionnelle et démographique que connaissent les communautés d'expression anglaise. Le QCGN a ainsi donné l'occasion aux leaders des communautés de suggérer des pistes d'action dans plusieurs secteurs importants en matière de vitalité, comme la démographie, la santé, l'éducation, la justice et le leadership.

Le QCGN a consolidé son rôle de forum général sur les politiques qui s'exprime au nom de la communauté anglophone et qui a la capacité de mobiliser les principaux partenaires et d'organiser des débats sur les questions d'intérêt. Le réseau a aussi insisté sur l'importance d'accroître la participation de la population au processus de prise de décision, de donner aux organisations les moyens d'agir et de favoriser une démarche commune à l'égard des questions touchant les communautés d'expression anglaise.

Le QCGN se prépare à agir, avec l'aide de ses partenaires et en s'inspirant des idées et des pistes d'action suggérées pendant la conférence. Les pistes d'action suggérées seront bientôt présentées aux leaders des communautés [17].

Le compte rendu de la conférence a été publié grâce à l'appui du Centre d'études ethniques des universités montréalaises, l'un des grands partenaires de l'évènement [18].

Soulignons également la publication du rapport final de la Greater Montreal Community Development Initiative en septembre 2007. Ce rapport cerne les priorités et enjeux que les communautés d'expression anglaise du Grand Montréal ont en commun. Il recommande notamment la mise au point d'une stratégie de leadership communautaire plus collaborative. Un colloque aura lieu à la fin d'avril 2008 afin que le dialogue se poursuive et s'élargisse.

17 Pour de plus amples renseignements sur ces pistes d'action particulières, consulter le site Web du QCGN à l'adresse **www.qcgn.com/page.asp?intNodeID=18964&switchlang=true**.

18 Pour prendre connaissance du compte rendu, consulter le site Web du QCGN ou du Centre d'études ethniques montréalaises à l'adresse **www.ceetum.umontreal.ca**.

Le commissaire voit également qu'il existe des différences importantes non seulement d'une province à l'autre, mais aussi entre les régions d'une province donnée. Ce phénomène s'observe surtout au Québec où la majorité de la communauté d'expression anglaise est concentrée dans le Grand Montréal. Chaque communauté est unique en son genre et confrontée à des défis qui lui sont propres. Il y a donc lieu de tenir compte de ces réalités multiples pour appuyer la minorité anglophone et pour bâtir une francophonie canadienne forte.

En somme, l'enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle montre que la vitalité des communautés est un concept beaucoup plus large que celui de la langue parlée à la maison ou de la langue maternelle. Comme le soulignait le rapport annuel de 2005-2006 du Commissariat[19], une vaste gamme de facteurs font qu'une communauté est en santé, forte et apte à surmonter ses difficultés. Elle montre aussi que le gouvernement et les intervenants communautaires doivent se pencher sur les nombreux enjeux liés à la vitalité, notamment l'éducation dans la langue de la minorité, l'accès aux services gouvernementaux, les soins de santé, l'identité et la perception de la vitalité. Jumelées à celles du recensement, les données de l'enquête permettent également de déterminer les secteurs qui nécessitent des investissements, soit la petite enfance, les arts et la culture, la relève dans les communautés minoritaires vieillissantes, le développement économique et l'accueil des nouveaux arrivants au sein des communautés de langues officielles.

Le sommet des communautés francophones et acadiennes

En juin 2007, la Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) a organisé le Sommet des communautés francophones et acadiennes qui a réuni environ 750 personnes issues de toutes les communautés pour réfléchir au développement des communautés et pour arrimer les efforts des organismes[20]. Au préalable, la Fédération avait procédé à une consultation dans les communautés pour tracer le portrait de leur évolution récente et discuter de l'avenir. Elle a ainsi pu cerner les principaux enjeux et établir des pistes d'action.

Le Sommet a été l'occasion pour les communautés francophones et acadiennes de se donner une vision commune du développement, de débattre des possibilités envisagées et de valider les objectifs stratégiques. Il traduit en quelque sorte la volonté commune de favoriser une approche concertée du développement pour que s'arriment les plans nationaux et locaux. La déclaration finale du Sommet, signée par 33 organismes, est un engagement collectif à agir résolument vers un avenir meilleur. Les communautés francophones et acadiennes aspirent toutes à pouvoir vivre en français en tout temps.

La Fédération souhaite pouvoir maintenir le rythme et l'engagement pris lors du Sommet dans les années à venir. Le forum des leaders, qui regroupe 40 organismes, se mobilise pour dresser un plan stratégique communautaire et souhaite la participation active des gouvernements.

19 Commissariat aux langues officielles, *Rapport annuel 2005-2006*, Ottawa, 2006, p. 35.

20 Pour consulter les actes du Sommet des communautés francophones et acadiennes, voir le site Web de la Fédération des communautés francophones et acadienne à l'adresse **www.fcfa.ca/media_uploads/pdf/698.pdf**

Dans son étude intitulée *Une vue plus claire*[21] qu'il a publiée en mai 2006, le Commissariat a invité tous les intervenants (communautés, gouvernements et chercheurs) à s'approprier les résultats de l'enquête postcensitaire et à prendre des mesures favorisant une plus grande vitalité communautaire.

D'abord, les communautés et les chercheurs doivent collaborer à la vulgarisation et à la diffusion des données. Pour que les communautés aient une plus grande emprise sur les conditions qui influent sur leur vitalité, elles doivent d'abord pouvoir faire une bonne lecture du portrait actuel.

Comme il reste une quantité impressionnante de données à analyser, les chercheurs doivent se mobiliser pour y parvenir. Ils pourront ainsi établir de nouvelles pistes de recherche, mieux comprendre la vitalité et proposer des mesures pour la renforcer.

Le commissaire souhaite que cette analyse donne un éclairage nouveau sur les enjeux mentionnés et bien d'autres, comme la trajectoire linguistique familiale et la capacité de vivre dans la langue de la minorité sous divers aspects, notamment à l'intention des jeunes de poursuivre des études postsecondaires, l'accès aux services de santé et le rapport des communautés avec la consommation de produits médiatiques dans leur langue. Diverses comparaisons par région, par tranches d'âge, par genre et autres variables sociodémographiques pourront être effectuées. Une meilleure connaissance de ces enjeux serait d'une grande utilité pour les communautés. Elle leur permettra non seulement de mieux se connaître, mais aussi d'évaluer leurs réussites et les aspects à améliorer et d'étayer leurs démarches auprès des décideurs.

Les gouvernements doivent aussi participer à la réflexion et à l'effort collectif. En particulier, les institutions fédérales doivent utiliser les données de l'enquête pour évaluer de manière critique leurs modes d'intervention. Elles peuvent ainsi concevoir des mesures positives fondées sur ces nouvelles connaissances et sur les priorités des communautés. Enfin, le gouvernement fédéral doit envisager la collecte de données sur les communautés de langue officielle comme un exercice permanent. Il sera important de reconduire l'enquête afin de saisir une nouvelle fois les données sur les communautés de langue officielle et de mieux évaluer les progrès accomplis.

Belle réussite : le commissaire aux services en français de l'Ontario

Le 1er août 2007, le gouvernement de l'Ontario a annoncé la nomination de François Boileau à titre de premier commissaire aux services en français. Le commissaire doit principalement mener des enquêtes et faire rapport quant à l'application de la *Loi sur les services en français*, suivre les progrès des organismes gouvernementaux de la province qui sont assujettis à cette *Loi* et conseiller le ministre délégué aux affaires francophones sur des questions afférentes. Le commissaire doit également présenter un rapport annuel au ministre qui sera ensuite déposé à l'Assemblée législative. La création de cette fonction constitue une avancée majeure pour assurer que les francophones de l'Ontario ont accès aux services auxquels ils ont droit.

21 Commissariat aux langues officielles, *Une vue plus claire : évaluer la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire*, Ottawa, 2006.

LES ÉTUDES SUR LA VITALITÉ DES COMMUNAUTÉS : LA PAROLE ACCORDÉE AUX INTERVENANTS

Au cours de l'année, le commissaire a poursuivi son programme de recherche sur la vitalité des communautés de langue officielle. À l'automne 2007, le commissaire a lancé successivement trois études sur la vitalité de communautés francophones en milieu urbain (Winnipeg, Sudbury et Halifax)[22]. Ces études ont mis en lumière les facteurs de réussite de ces communautés et ont dégagé des indicateurs de vitalité dans quatre secteurs d'activités, soit la gouvernance communautaire, les services gouvernementaux, l'immigration et la santé.

Ces études se fondaient sur une approche participative où les acteurs communautaires ont établi eux-mêmes les principaux facteurs de vitalité de leur communauté. Ce travail de terrain s'est donc inscrit dans la continuité des efforts de développement qui ont cours à l'échelle locale dans les secteurs étudiés. Ces études ont permis aux intervenants communautaires de faire avancer la réflexion sur les enjeux liés à la vitalité, les moyens d'agir sur leur développement et la mesure des progrès dans le temps.

Les résultats de la recherche concernent également les institutions publiques qui ont souvent du mal à comprendre ou à établir clairement les besoins des communautés. Lorsque les membres des communautés s'entendent sur les enjeux et les objectifs de vitalité dans un secteur donné, le dialogue et les partenariats avec les gouvernements deviennent plus faciles et plus fructueux. Compte tenu de leurs obligations, les institutions fédérales devraient porter une attention particulière aux efforts locaux et régionaux de mobilisation communautaire.

Par ailleurs, plusieurs mois après leur publication, les études du commissaire soulèvent encore un intérêt et des discussions dans les communautés de Sudbury, de Winnipeg et d'Halifax. Certains leaders communautaires s'en inspirent pour réviser leurs plans stratégiques de développement communautaire ou en lancer de nouveaux. À Sudbury par exemple, les leaders ont entrepris d'élaborer un plan de développement multisectoriel pour la communauté. Sous la gouverne du Réseau de développement économique et d'employabilité de l'Ontario et l'Association canadienne-française de l'Ontario du Grand Sudbury, les intervenants comptent d'organiser des états généraux en juin 2008.

En outre, en 2007, le commissaire a poursuivi son étude sur la vitalité en amorçant l'examen de la situation dans trois communautés anglophones du Québec : dans les Cantons de l'Est, à Québec et en Basse-Côte-Nord. Grâce à une démarche participative similaire à celle adoptée en 2006 pour les communautés francophones, le commissaire a pu tracer un portrait des indicateurs de vitalité dans divers secteurs d'activité.

L'étude a donné l'occasion aux intervenants des trois communautés anglophones de mettre en relief et de mieux comprendre les réalités auxquelles elles sont confrontées. Les trois communautés étudiées accordent une importance particulière aux enjeux liés à la jeunesse, à la santé et aux services sociaux, mais les secteurs des arts et de la culture, du développement économique, de la visibilité, du leadership et de la relève ont aussi été étudiés. L'étude a aussi permis d'observer à quel point les gens tiennent à leur communauté et tout ce qu'ils sont prêts à mettre en œuvre

22 Pour de plus amples renseignements sur ces études, consulter le site Web du Commissariat à l'adresse **www.languesofficielles.gc.ca/html/etudes_studies_f.php.**

pour qu'elle demeure. Les leaders cherchent à mobiliser leur communauté malgré son faible poids démographique, l'absence de structures culturelles locales et l'exode des jeunes. L'étude du Commissariat a donné l'occasion aux intervenants des communautés étudiées de se doter d'outils d'intervention et de mesure de la vitalité.

Les études sur la vitalité des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire constituent un tremplin pour établir un dialogue entre les intervenants, c'est-à-dire les communautés, les gouvernements et les chercheurs. Le commissaire entend poursuivre sa réflexion et favoriser les échanges sur le sujet.

Belle réussite : les forums de la communauté anglophone de la Basse-Côte-Nord

En mars 2006, le Comité d'employabilité et de développement économique communautaire de la Basse-Côte-Nord a organisé Célébration 2006, une série de forums communautaires dans chacune des cinq municipalités de la Basse-Côte-Nord. Célébration 2006 visait à recueillir des idées et l'apport des membres des collectivités afin d'enrichir le plan de développement social de la région, qui accorde la priorité au développement et à la stabilité à long terme. Une première en Basse-Côte-Nord, cette activité a réuni des membres des collectivités qui ont examiné la possibilité d'exploiter les atouts de leur milieu et de saisir les occasions pour assurer leur développement. Les principaux thèmes abordés ont été le tourisme, les communications et la collaboration des collectivités.

Les forums ont permis aux participants d'établir les priorités locales en matière de développement. Ils ont aussi servi de fondement à l'organisation du forum économique régional qui s'est tenu à Chevery les 7 et 8 février 2008, sous la direction du Conseil des maires de la Basse-Côte-Nord. L'**Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec** et des organismes publics et privés ont contribué financièrement à cette initiative.

À la suite de cette initiative, huit plans de développement local et une stratégie de développement régional sont en cours d'élaboration. Ils visent à favoriser la mise en œuvre d'initiatives et de projets communautaires concrets qui répondront aux besoins socioéconomiques uniques des collectivités de la Basse-Côte-Nord.

L'ÉTUDE SUR LES ORGANISMES SUBVENTIONNAIRES

La recherche constitue indéniablement un pilier important de la vitalité des communautés. Elle aide à la fois aux communautés à mieux se connaître et se reconnaître, et les gouvernements à comprendre les besoins et les problèmes de ces communautés. Cependant, la recherche et la diffusion de ses résultats exigent temps et efforts. Elles requièrent donc des structures d'appui financier. En 2007, le commissaire s'est penché sur le rôle des organismes fédéraux de financement de la recherche en matière de promotion des langues officielles.

Les organismes subventionnaires fédéraux comptent parmi les institutions fédérales qui doivent réviser leurs politiques et programmes à la lumière de la partie VII de la *Loi* pour s'assurer que les communautés de langue officielle reçoivent un traitement équivalent à celui accordé à la communauté majoritaire. Le commissaire a examiné de près cette question pour vérifier si ces organismes s'acquittent de leurs responsabilités en matière d'appui aux chercheurs de langue officielle en situation minoritaire et à la recherche sur les langues officielles.

L'étude a montré que les chercheurs des petites universités de langue officielle en situation minoritaire se heurtent à des obstacles de toute sorte. Les chercheurs consultés ont souligné des difficultés inhérentes à la recherche dans les petits établissements postsecondaires en situation minoritaire. À l'échelle nationale, l'anglais domine toujours comme langue de publication. En outre, les comités de pairs n'ont pas toujours la capacité d'évaluer les demandes de subvention soumises en français, et ils sont peu sensibilisés aux réalités particulières de leurs collègues voulant travailler en français, qui œuvrent dans des petits établissements de langue officielle en situation minoritaire ou qui étudient des questions liées aux langues officielles. Ces petits établissements d'enseignement doivent aussi composer avec l'absence d'infrastructures de recherche, l'isolement physique et intellectuel des chercheurs du reste de la communauté scientifique ainsi que les charges d'enseignement et d'administration plus importantes. Dans le cas du Québec, l'étude souligne le manque de recherches sur la communauté anglophone et l'absence d'institut ou de réseau de chercheurs voué aux collectivités anglophones. Bref, les chercheurs des communautés de langue officielle doivent relever de grands défis.

Néanmoins, le commissaire perçoit des signes encourageants. Premièrement, l'étude a permis de constater que des organismes subventionnaires ont adopté bon nombre de pratiques exemplaires. Par exemple, certains d'entre eux se sont engagés à intégrer les communautés de langue officielle et la dualité linguistique dans leurs plans de recherche et à leur accorder plus d'importance.

De plus, la volonté des intervenants de collaborer est manifeste. Lors d'un forum de discussion tenu en novembre 2006, les chercheurs et les organismes subventionnaires ont proposé des idées et des pratiques novatrices destinées à encourager la recherche dans les établissements en milieu minoritaire et à favoriser la recherche en lien avec la dualité linguistique.

En janvier 2008, après avoir analysé les défis et les pratiques exemplaires, le commissaire a publié son rapport intitulé *Le rôle des organismes fédéraux de financement de la recherche dans la promotion des langues officielles*[23]. Il y formule neuf recommandations, dont huit à l'intention des organismes fédéraux de financement de la recherche.

23 Pour de plus amples renseignements sur ces études, consulter le site Web du Commissariat à l'adresse **www.languesofficielles.gc.ca/html/etudes_studies_f.php.**

Les retombées de ce rapport n'ont pas tardé à se faire sentir. Les Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC), qui ont pour mandat d'appuyer la recherche susceptible d'améliorer la santé de la population canadienne, ont rapidement réagi. Dès février 2008, les IRSC ont proposé un plan d'action comportant diverses améliorations à l'Initiative de recherche sur la santé des communautés de langues officielles, lancée en 2004. Le plan comprend cinq objectifs concrets et des indicateurs de rendement précis visant à maintenir les pratiques exemplaires actuelles et à en adopter d'autres.

Un exemple de mesures découlant du plan d'action des Instituts de recherche en santé du Canada

En juin 2008, les Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC), en collaboration avec l'Université d'Ottawa, donneront un institut d'été sur la santé des communautés de langue officielle, en vue d'accroître le nombre de chercheurs qui s'intéressent à ce domaine de recherche. Les IRSC offriront ensuite tous les trois ans un institut d'été portant sur la recherche sur la santé des communautés de langue officielle.

On peut relever d'autres exemples de collaboration fructueuse entre les institutions au profit des communautés. Un Symposium sur les enjeux de recherche en matière de langues officielles a réuni, en janvier 2008, plus de 165 intervenants communautaires, chercheurs et décideurs des gouvernements provenant de partout au pays. Il avait pour but de dégager les principaux défis des intervenants et d'explorer des pistes d'action pour encourager la recherche sur les langues officielles et la dualité linguistique. Le Comité interministériel de coordination de la recherche sur les langues officielles étudie maintenant les résultats du Symposium.[24]

L'ÉTUDE SUR LES ARTS ET LA CULTURE

Dans les communautés de langue officielle, on reconnaît le rôle primordial des arts et de la culture dans la formation d'un fort sentiment d'appartenance à la communauté et au groupe linguistique. Les activités artistiques et culturelles sont vues comme d'importants facteurs de rétention dans les petites communautés, car elles améliorent la qualité de vie et contribuent à la vitalité économique de la communauté. Pourtant, les artistes et les groupes culturels et artistiques qui œuvrent dans les communautés de langue officielle sont aux prises avec des enjeux particuliers, notamment le marché restreint, les difficultés de diffusion sur un vaste territoire et le manque de ressources et d'infrastructures culturelles.

Au cours de l'année, le commissaire s'est justement intéressé à cette question. Il s'est demandé si les programmes fédéraux soutiennent suffisamment les arts et la culture au sein des communautés de langue officielle. Il a donc commandé une étude qui a porté plus particulièrement sur les programmes fédéraux qui accordent du soutien direct aux artistes et aux organismes artistiques et culturels, notamment les programmes de soutien offerts par **Patrimoine canadien**, le **Conseil des Arts du Canada**, l'**Office national du film**, **Téléfilm Canada**, le **Centre national des Arts** et les administrateurs du **Fonds canadien de la musique**, soit FACTOR et MUSICACTION.

24 Les présentations du Symposium sont publiées sur le site Web de l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques à l'adresse **www.cirlm.ca/index.php?lang=fn**

L'étude a révélé que plusieurs mesures ont été prises ces dernières années pour augmenter et améliorer le soutien accordé aux artistes et organismes œuvrant dans les communautés de langue officielle. Par exemple, le Partenariat interministériel avec les communautés de langue officielle et l'Entente multipartite sur les arts et la culture ont eu un impact positif. Depuis 10 ans, on a donc assisté à une augmentation nette des investissements dans le domaine des arts et de la culture dans les communautés de langue officielle. Toutefois, le commissaire observe aujourd'hui un certain essoufflement dans plusieurs programmes.

Dans certains cas, les programmes ont été modifiés afin qu'ils offrent un soutien amélioré ou mieux adapté aux besoins des artistes et des communautés. À titre d'exemple, le Programme d'aide au développement de l'industrie de l'édition utilise une formule spéciale pour calculer les subventions destinées aux maisons d'édition de la minorité linguistique. Toutefois, il s'avère que ces programmes sont peu nombreux, et ils ne s'inscrivent pas dans une politique globale, ni dans un plan d'investissement à long terme. Par conséquent, le secteur des arts et de la culture dans les communautés de langue officielle n'arrive pas à surmonter les obstacles auxquels il se heurte ni à assurer sa pérennité.

Parmi les autres enjeux de taille qui touchent le secteur des arts et de la culture, mentionnons :

- l'insuffisance des infrastructures culturelles dans les petites communautés;
- le manque de visibilité des artistes des communautés de langue officielle au sein de leur propre communauté linguistique et auprès de la majorité;
- des modes de financement actuels qui ne permettent pas aux organismes d'assurer leur croissance à long terme;
- des critères de programme qui sont quelquefois limitatifs;
- le manque de représentation au sein de certains organismes.

Le commissaire a donc formulé une série de recommandations visant à favoriser l'élaboration d'une nouvelle vision des arts et de la culture dans les communautés de langue officielle. Il s'est réjoui que Bernard Lord recommande récemment que les arts et la culture fassent partie de l'initiative qui succéderait au Plan d'action 2003-2008.

Belle réussite : les services bilingues dans les communautés de langue officielle

Ces dernières années, bon nombre de municipalités ou d'organismes francophones en situation minoritaire ont lancé des projets afin d'accroître l'offre de services bilingues dans leur communauté. Voici deux exemples de pratiques exemplaires selon **Patrimoine canadien**[25]:

- En partenariat avec la Société de développement économique de la Colombie-Britannique et Tourisme Colombie-Britannique, l'Association des francophones de Nanaimo a élaboré un plan d'action pour attirer les touristes francophones dans cette région. Pour atteindre cet objectif, les partenaires ont entrepris une campagne de marketing auprès des entreprises susceptibles d'offrir des services aux touristes francophones pendant ou après les Jeux olympiques de Vancouver. De nombreux services sont offerts gratuitement aux entreprises qui participeront à l'initiative : l'accès à la ligne téléphonique « Bonjour » dont les préposés peuvent répondre en français aux questions des clients, un logo indiquant le niveau de service offert en français, des ateliers de sensibilisation donnés aux employés et des cours fournis aux gens d'affaires, etc.

- Le projet Avantage Saint John Advantage, à Saint-Jean, au Nouveau-Brunswick, fait aussi des vagues. L'Association Régionale de la Communauté francophone de Saint-Jean, Entreprise Saint John et le Bureau de commerce de Saint John ont uni leurs efforts pour lancer ce projet visant à favoriser le bilinguisme dans les commerces de la ville. De nombreux outils de marketing ont été créés, dont un répertoire de commerces bilingues, des affiches, une trousse de sensibilisation et un logo. Le projet vise aussi à attirer les entreprises qui privilégient le bilinguisme et à inciter les jeunes à devenir bilingues. Le conseil scolaire et Canadian Parents for French ont donc lancé une campagne de sensibilisation intitulée « Continuer en français » afin de convaincre les jeunes de l'utilité du français dans le milieu de travail.

25 Pour de plus amples renseignements sur les autres initiatives retenues par Patrimoine canadien, consultez le site Web du Ministère à l'adresse **www.patrimoinecanadien.gc.ca/progs/lo-ol/sb-bs/bestpract_f.cfm**

CONCLUSION

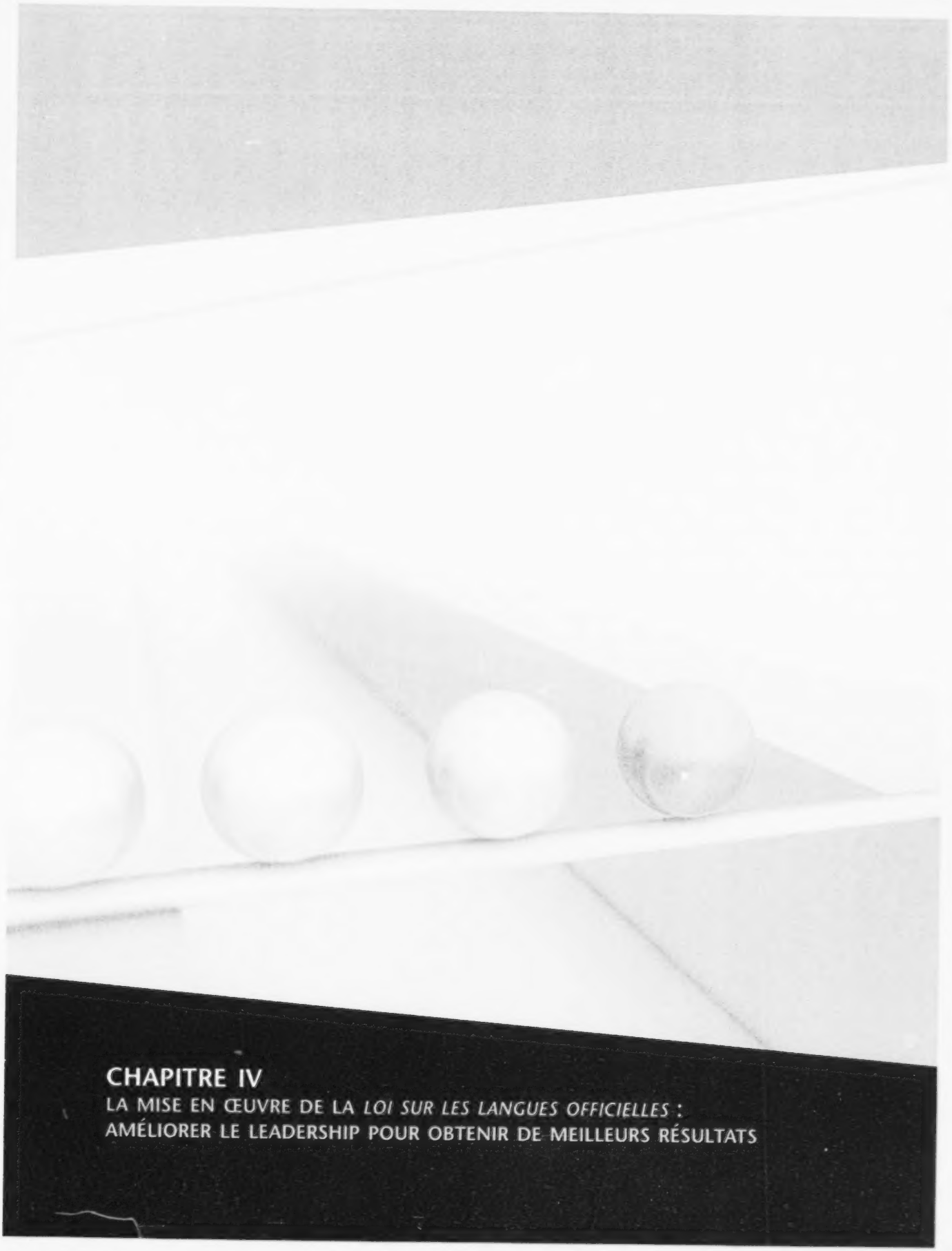
En modifiant la *Loi sur les langues officielles* en 2005, les parlementaires canadiens ont voulu renforcer leur engagement à l'égard de la promotion de l'anglais et du français au Canada. Ce faisant, ils ont clarifié et renforcé l'obligation des institutions fédérales dans la promotion de la dualité linguistique et le développement des communautés de langue officielle. Le présent chapitre a montré que le gouvernement n'a pas utilisé à sa pleine mesure le potentiel des modifications apportées à la *Loi* et que les institutions fédérales ont encore beaucoup de travail à faire pour concrétiser l'engagement du Parlement.

Il y a encore fort à faire, notamment dans le domaine de l'apprentissage de la langue seconde. À cet égard, les efforts du gouvernement fédéral doivent appuyer ceux des ministères provinciaux et territoriaux de l'Éducation, qui ont la responsabilité de gérer les programmes d'apprentissage de la langue seconde. En fait, il existe encore de nombreux obstacles à la mobilité, aux échanges et à l'importance de la deuxième langue dans les programmes. De plus, il y a lieu d'améliorer la qualité des programmes d'apprentissage linguistique et d'en favoriser l'accès et de promouvoir une meilleure collaboration entre les administrateurs scolaires, les enseignants et les autorités ministérielles.

En outre, il importe que l'image du Canada qui est projetée à l'étranger reflète sa dualité linguistique. Le corps diplomatique canadien et les organisateurs des Jeux olympiques de 2010 doivent notamment présenter un portrait fidèle de la dualité linguistique du pays.

Ce chapitre a aussi traité de nombreux enjeux touchant la vitalité des communautés de langue officielle. Les données statistiques et les études du Commissariat devraient rappeler à tous les intervenants – communautés, institutions gouvernementales et chercheurs – l'importance de leur contribution aux connaissances collectives sur la vitalité de ces communautés. Grâce à la collaboration et au partenariat, chacun peut contribuer à ouvrir la voie vers une vitalité accrue.

Ainsi, il reste de nombreux défis à relever en matière de promotion de la dualité linguistique et de vitalité des communautés. Puisque le Plan d'action 2003-2008 doit être renouvelé, le commissaire y voit une occasion unique de donner une nouvelle impulsion à l'avancement des langues officielles. Il accueille donc favorablement le rapport présenté par monsieur Bernard Lord à la suite de ses consultations et souhaite que la ministre des Langues officielles mette en œuvre les recommandations, dans les meilleurs délais, afin que le dossier des langues officielles progresse.



CHAPITRE IV

LA MISE EN ŒUVRE DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES* : AMÉLIORER LE LEADERSHIP POUR OBTENIR DE MEILLEURS RÉSULTATS

CHAPITRE IV

LA MISE EN ŒUVRE DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES* : AMÉLIORER LE LEADERSHIP POUR OBTENIR DE MEILLEURS RÉSULTATS

« L'Ombudsman doit déranger l'administration, faute de quoi son existence serait inutile; mais il ne doit pas la déranger trop, faute de quoi son activité s'avèrerait vite impossible. »

André Legrand

Comme nous l'avons vu aux trois chapitres précédents, il faudra un leadership ferme pour surmonter certains des défis que doivent relever les institutions fédérales en matière de langues officielles.

Puisque la société canadienne évolue et que la fonction publique fédérale évolue avec elle, ces institutions devront s'adapter à de nouvelles réalités et aux nouvelles attentes des Canadiens et des Canadiennes à l'égard de leur gouvernement. Les institutions devront aussi tenir compte des valeurs et des droits sur lesquels sont fondées les politiques et la législation en matière de langues officielles, ainsi que de la nécessité de veiller à la pleine application du cadre législatif. Les institutions fédérales obtiennent des résultats supérieurs et durables pour les Canadiens et les Canadiennes lorsque la haute direction et les employés de la fonction publique font preuve d'un leadership ferme en reconnaissant ces droits et ces valeurs et en veillant à leur respect.

Le commissaire a, lui aussi, reconnu ces nouvelles réalités et, comme nous l'avons décrit au chapitre I, il s'efforce de changer la façon dont il remplit son rôle d'ombudsman en adoptant de nouvelles approches de règlement des plaintes et en déployant davantage d'efforts pour prévenir des cas de non-respect. C'est dans l'esprit de cette approche renouvelée que nous décrirons, dans le présent chapitre, les analyses effectuées et les résultats obtenus au cours de l'année qui vient de s'écouler, et chercherons à dégager plusieurs tendances qui se sont dessinées sur quelques années. Nous nous pencherons également sur les institutions et divers sujets qui méritent une attention particulière. En donnant un aperçu de l'ensemble des questions à l'étude en matière de langues officielles, le commissaire espère sensibiliser le lecteur à la situation et inciter les institutions à faire preuve d'un leadership plus ferme en ce qui concerne les éléments qui posent problème, année après année.

L'ÉVÈNEMENT PRINCIPAL EN MATIÈRE DE LANGUES OFFICIELLES EN 2007-2008

En octobre 2007, le commissaire a rendu public son rapport d'enquête final sur diverses décisions prises par le gouvernement fédéral, à la suite d'un examen des dépenses réalisé en 2006[1]. L'enquête a été effectuée pour donner suite aux 118 plaintes déposées au Commissariat aux langues officielles, par des individus et des organisations, au sujet des répercussions qu'ont eu les réductions budgétaires et les changements découlant de l'examen sur la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire du Canada. Le degré d'importance de

1 Un rapport d'enquête préliminaire a aussi été envoyé aux institutions et aux plaignants concernés en mai 2007.

l'examen des dépenses, la vaste portée de l'enquête et les éventuelles répercussions des décisions de la Cour fédérale, lourdes de conséquences pour les années à venir, composent l'évènement principal en matière de conformité à la *Loi sur les langues officielles* en 2007-2008. Cette affaire souligne, par dessus tout, la nécessité de raffermir le leadership du gouvernement fédéral en ce qui concerne la mise en œuvre de la *Loi*.

L'examen des dépenses de 2006 du gouvernement du Canada a donné lieu à des réductions budgétaires et à des changements connexes pour un éventail de programmes et d'organismes fédéraux, dont l'abolition du Programme de contestation judiciaire ainsi que les compressions des dépenses imposées à Condition féminine Canada, à l'Initiative canadienne sur le bénévolat, au Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes, aux programmes d'emploi pour les jeunes, au Programme de diplomatie ouverte, au Programme d'aide aux musées, aux missions canadiennes à l'étranger et aux Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques. Selon les individus et les organisations qui ont déposé des plaintes, certaines des décisions du gouvernement fédéral en matière de dépenses constituaient un manquement à la *Loi sur les langues officielles*, notamment à l'obligation qu'ont les institutions fédérales de prendre des mesures positives en vue de favoriser la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire au Canada et de promouvoir la dualité linguistique au sein de la société canadienne. Après un examen approfondi de neuf des décisions découlant de l'examen des dépenses, le commissaire a déterminé que les plaintes étaient fondées. Selon le commissaire, bien que les répercussions de certaines décisions aient été plus importantes que d'autres, on n'avait pas tenu suffisamment compte des besoins et des intérêts des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le processus décisionnel qui a mené aux résultats de l'examen de 2006.

La décision du gouvernement d'abolir le Programme de contestation judiciaire, qui se trouve au cœur des préoccupations de la plupart des plaignants, se distingue des autres mesures découlant de l'examen des dépenses. Le rapport d'enquête du commissaire comprend une analyse exhaustive du Programme qui révèle, sans l'ombre d'un doute, son importante contribution à la progression des droits linguistiques au Canada au fil des années. En effet, le Programme a joué un rôle dans presque toutes les décisions d'importance rendues par des tribunaux depuis 1994 sur des questions relatives aux droits des minorités de langue officielle au Canada.

Le rôle particulièrement important pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire d'autres programmes touchés, tels que ceux de **Condition féminine Canada**, a également été confirmé. Pendant son enquête, le commissaire a, par exemple, appris que des groupes de femmes francophones comptent sur le financement de **Condition féminine Canada** pour assumer leurs responsabilités à l'égard de la transmission de la langue et de la culture, des responsabilités que les groupes de la majorité n'ont pas à assumer. Ces groupes tendent aussi à combler les manques en matière de services sociaux en français à l'intention des femmes lorsque le gouvernement offre des services en anglais.

Même si le commissaire reconnaît pleinement le droit qu'a le gouvernement de gouverner, et donc de réviser ses priorités, ses politiques et ses programmes, il rappelle que les mesures prises doivent respecter les lois en vigueur et, dans le cas qui nous intéresse, la *Loi sur les langues officielles*. Il y a maintenant 20 ans que des dispositions visant à favoriser la promotion du français et de l'anglais ont été ajoutées à la *Loi*, et il y a presque trois ans que le Parlement a renforcé l'obligation du gouvernement fédéral en y ajoutant la notion de « mesures positives » et en permettant que celle-ci puisse faire l'objet

d'un recours judiciaire. L'enquête menée par le commissaire sur l'examen des dépenses révèle toutefois que les dispositions touchant l'appui aux communautés de langue officielle ne sont pas toujours intégrées aux processus décisionnels dans les moments déterminants.

Dans son rapport d'enquête final sur l'examen des dépenses de 2006, le commissaire a recommandé la mise en œuvre d'une série de mesures correctives, à commencer par la réalisation, par le **Secrétariat du Conseil du Trésor** et **Patrimoine canadien**, d'une évaluation approfondie de l'incidence des décisions prises dans le cadre de l'examen, qui porterait, en premier lieu, sur l'abolition du Programme de contestation judiciaire. Le commissaire a de plus recommandé que les résultats de cette évaluation soient soumis au président du Conseil du Trésor afin qu'ils servent de base à un examen des décisions du gouvernement et que des mesures soient prises afin de veiller à ce que les prochains examens des dépenses soient entièrement conformes à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

Sans formuler de commentaires précis sur les recommandations du commissaire, le gouvernement fédéral a mis en doute la conclusion selon laquelle il y avait eu manquement à la *Loi*. L'une des principales décisions découlant de l'examen des dépenses – l'élimination du Programme de contestation judiciaire – a été portée devant la Cour fédérale du Canada en février 2008[2] à la suite d'une demande de recours judiciaire présentée par la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, en vertu de la *Loi*. La décision que rendra la Cour fédérale donnera aux tribunaux, pour la première fois, la possibilité d'éclaircir la portée des obligations des institutions fédérales en vertu de la *Loi* modifiée.

En raison des répercussions importantes qu'aura cette affaire sur les institutions fédérales et les communautés de langue officielle au cours des années à venir, le commissaire avait soumis une requête en vue d'intervenir devant la Cour. À titre d'intervenant, le commissaire a présenté l'argument selon lequel le devoir de prendre des mesures positives imposait une double obligation aux institutions fédérales : ne pas nuire au développement des communautés de langue officielle et prendre des mesures concrètes pour garantir leur vitalité. Pour être en mesure d'assumer ce devoir, les institutions doivent posséder une compréhension approfondie des besoins et des intérêts propres aux communautés touchées, et des répercussions des décisions des institutions sur le développement des communautés.

En ce qui concerne les autres décisions découlant de l'examen des dépenses analysées dans le rapport d'enquête, le commissaire surveille attentivement les mesures du gouvernement fédéral et étudie toutes les options à sa disposition pour faire le suivi des recommandations énoncées dans son rapport. Ces options pourraient comprendre, entre autres, la présentation d'un rapport spécial au Parlement ou au gouverneur en conseil.

2 *Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada c. Sa Majesté la Reine*, C.S.O. N° T-622-07.

LES LEÇONS APPRISES

Ce dossier illustre bien la nécessité de renforcer le leadership, tant sur le plan politique qu'administratif, afin de veiller à ce que les processus décisionnels de toutes les institutions fédérales et du gouvernement dans son ensemble soient conformes à l'esprit et à la lettre de la *Loi*. Lorsque sont prises des décisions importantes, comme des réductions budgétaires ou la création ou l'abolition de programmes, les décideurs doivent comprendre et tenir compte des besoins des communautés de langue officielle[3]. Ce réflexe est d'autant plus important depuis la décision du Parlement, en 2005, de renforcer les dispositions de la *Loi* qui sont liées à la promotion du français et de l'anglais.

Que signifie l'obligation de prendre en compte les besoins des communautés de langue officielle pour les institutions fédérales qui doivent effectuer des réductions budgétaires ou des examens de programmes? Il est évident qu'il est nécessaire d'identifier les répercussions possibles de tout examen des dépenses sur la capacité d'une institution à respecter ses obligations en matière de langues officielles. Une telle évaluation, qui devrait inclure la tenue de consultations pertinentes, doit être conforme aux principes relatifs à la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi* qui sont énoncés dans le rapport annuel de l'année dernière du commissaire. Les trois principes précisent les mesures que doivent prendre les institutions, à savoir : acquérir le réflexe d'application de la partie VII, assurer la participation de la population et mettre en place un processus continu visant l'amélioration des programmes et des politiques liés à la partie VII.

Par ailleurs, comme nous l'avons mentionné au chapitre I, **Patrimoine canadien**, en mai 2007, a publié un *Guide à l'intention des institutions fédérales*[4] (le *Guide*) sur la mise en œuvre de la partie VII. Le *Guide* dresse la liste des questions clés dont il faut tenir compte lorsque l'on prend des décisions importantes, comme celles qui concernent l'adoption, la révision ou l'abolition d'une politique ou d'un programme.

Le document invite aussi les institutions à anticiper les répercussions, à appuyer leurs décisions sur des travaux de recherche, à consulter les parties prenantes et à prendre des mesures afin de compenser toute éventuelle répercussion négative. Faire preuve de leadership en se posant certaines de ces questions clés dans un processus décisionnel contribuera grandement à faire en sorte que les futurs examens, qu'ils portent sur l'ensemble du gouvernement ou sur une institution donnée, respectent les obligations énoncées par la *Loi*. À la lumière de l'enquête sur l'examen des dépenses de 2006 et de ses conclusions, le commissaire incite le gouvernement fédéral à prendre les mesures correctives nécessaires en vue de respecter pleinement la *Loi sur les langues officielles*. Les institutions fédérales pourraient d'abord adopter les trois principes énoncés dans son rapport annuel de l'année dernière et se poser certaines des questions qui figurent dans le *Guide* au sujet de la mise en œuvre, de la révision ou de l'abolition d'une politique ou d'un programme lorsqu'elles réaliseront d'autres examens des dépenses.

3 Pour de plus amples renseignements sur ce sujet, voir le chapitre II, à la page 51.

4 Le Guide est publié sur le site Web de Patrimoine canadien à l'adresse **www.pch.gc.ca/progs/lo-ol/outils-tools/tdm_f.cfm**.

Questions clés que les institutions devraient se poser au moment de prendre une décision ayant trait, par exemple, à l'adoption, à la révision ou à l'abolition d'une politique ou d'un programme (tirées du *Guide à l'intention des institutions fédérales*)

1. Quelles incidences l'initiative pourrait-elle avoir sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire ainsi que sur la promotion de la pleine reconnaissance et de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne?

2. Quelles activités de recherche pourrait-on mener pour étayer ce constat préliminaire sur les incidences?

3. Quelles actions pourraient être prises pour consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaires [...] ou d'autres intervenants clés en matière de promotion des langues officielles?

4. S'il est déterminé que l'initiative pourrait avoir une incidence négative sur le développement des communautés minoritaires ou la promotion de la dualité linguistique [...] quelles sont les mesures envisagées afin de remédier aux inconvénients identifiés?

Le délai de 120 jours alloué pour la mise en œuvre de trois recommandations formulées dans le rapport d'enquête final a pris fin au début février 2008. En réponse à un suivi effectué par le commissaire, le gouvernement a réitéré son engagement de remplir pleinement ses responsabilités qui découlent de la partie VII. Il a notamment évoqué un exemple récent de consultation ainsi que la possibilité de développer de nouveaux outils afin d'aider les institutions fédérales à satisfaire leurs obligations linguistiques. Cependant, le gouvernement n'a rien dit au sujet des mesures correctives recommandées par le commissaire. Tandis qu'il considère la possibilité de recourir à d'autres options, le commissaire profite de son rapport annuel pour renforcer une de ses recommandations et demander au gouvernement de prendre des mesures claires. Plus précisément, le commissaire demande au secrétaire du Conseil du Trésor de prendre des mesures pour éviter que ne se reproduisent des situations semblables de non respect de la *Loi* dans le cadre d'examens de dépenses et d'autres examens similaires à venir.

RECOMMANDATION

Le commissaire recommande que le secrétaire du Conseil du Trésor fasse la preuve, d'ici le 31 décembre 2008, que le Secrétariat (l'organisme fédéral responsable des examens des dépenses) a pris des mesures pour s'assurer que les examens des dépenses et autres examens similaires réalisés au sein du gouvernement fédéral sont conçus et menés à bien en pleine conformité avec les engagements, les obligations et les rôles établis à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

PARTIE 1 :
SURVOL DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

LES OUTILS D'ASSURANCE DE LA CONFORMITÉ À LA DISPOSITION DU COMMISSAIRE

Le commissaire a recours à divers moyens pour s'assurer de la conformité à la *Loi sur les langues officielles*, évaluer le rendement des institutions fédérales et répondre aux plaintes et aux questions du grand public au sujet des langues officielles. Les outils présentés dans cette section lui permettent d'avoir une vue d'ensemble de la façon dont les institutions fédérales remplissent – et comprennent – leurs obligations en matière de langues officielles. Ils servent également à cerner les domaines dans lesquels les administrateurs doivent faire preuve d'un plus grand leadership afin de pleinement respecter l'esprit et la lettre de la *Loi*. En outre, ces outils lui permettent d'obtenir l'information nécessaire pour décider s'il lui faut recourir à des interventions proactives, régler ou prévenir un problème spécifique, ou encore chercher à améliorer le rendement d'une institution.

Le commissaire intervient de façon préventive lorsqu'une institution doit adopter certaines mesures pour régler un problème systémique ou prévenir des situations de non-respect. Il peut aussi intervenir de son propre chef, avant le dépôt d'une plainte, lorsqu'il est mis au courant, par un citoyen ou un représentant des médias, d'une infraction possible. De plus, chaque année, le commissaire effectue des vérifications auprès d'un certain nombre d'institutions fédérales pour mieux comprendre les problèmes spécifiques reliés à la mise en œuvre de la *Loi* et obtenir des engagements publics de la part de leurs cadres supérieurs afin d'améliorer les domaines où des lacunes ont été décelées. Le commissaire examine le rendement d'institutions et prépare des bulletins de rendement annuels qui font état de la conformité des institutions fédérales aux éléments importants de la *Loi*. À titre d'ombudsman des langues officielles, le commissaire répond aux demandes d'information des Canadiens et des Canadiennes au sujet des langues officielles et enquête sur des plaintes relatives à la mise en œuvre de la *Loi*. En dernier lieu, lorsqu'une institution ne prend pas les mesures nécessaires pour donner suite aux recommandations du commissaire, ou dans d'autres circonstances jugées appropriées, celui-ci peut demander l'autorisation d'intervenir devant les tribunaux dans des recours intentés par un plaignant. Il exerce ce pouvoir lorsque la plupart des autres options ont été épuisées ou que l'affaire en cause soulève d'importantes questions de droit portant sur l'interprétation de la *Loi*.

L'information recueillie au moyen de cet ensemble d'interventions est analysée dans le but d'obtenir une vue globale de l'environnement des langues officielles et des problèmes de conformité pour une année précise. Elle permet aussi au commissaire de travailler de façon stratégique avec certaines institutions, dans un esprit de prévention et de collaboration.

UNE VUE D'ENSEMBLE EN 2007-2008

Les plaintes reçues en 2007-2008

Du 1er avril 2007 au 31 mars 2008, le Commissariat aux langues officielles a reçu du public 884 plaintes relatives à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Suivant le processus actuel, lorsqu'une plainte est reçue, on procède d'abord à déterminer si elle est recevable ou non. Une plainte est recevable lorsqu'elle répond aux critères suivants : elle se rapporte à une obligation énoncée dans la *Loi*; elle met en cause une institution assujettie à la *Loi*, et elle concerne un incident précis. En 2007-2008, sur les 884 plaintes reçues, 634, soit 72 p. 100, ont été jugées recevables.

Cette année, les 634 plaintes recevables examinées par le commissaire concernaient 86 institutions; plus de la moitié ne visaient que dix institutions.

Les enquêtes ayant pour but de déterminer si les plaintes étaient fondées[5] n'ont pas toutes été menées à terme. Il n'en reste pas moins que le grand nombre de plaintes reçues pour si peu d'institutions met en relief celles qui doivent faire preuve d'un plus grand leadership au cours de la prochaine année en vue de mieux respecter la *Loi*. La plupart de ces institutions sont fréquemment en contact avec le grand public. En conséquence, elles doivent prêter une attention particulière à leurs obligations en vertu de la *Loi* et aux droits linguistiques du public qu'elles servent. Le commissaire s'attend à ce que ces institutions prennent des mesures pour corriger les principaux problèmes à la source d'un si grand nombre de plaintes.

TABLEAU 1
LES DIX INSTITUTIONS VISÉES PAR LE PLUS GRAND NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES EN 2007-2008

INSTITUTION	NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES
Air Canada	86
Postes Canada	46
Service Canada	43
Agence du revenu du Canada	28
Défense nationale	28
Agence des services frontaliers du Canada	25
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	20
Gendarmerie royale du Canada	20
Citoyenneté et Immigration Canada	18
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	17
Total	**331**

5 Une plainte est jugée fondée lorsque le commissaire détermine qu'une infraction à la *Loi* a été commise.

La majorité des plaintes recevables en 2007-2008 ont été déposées par des francophones (91 p. 100), et plus de la moitié des infractions alléguées se sont produites dans la région de la capitale nationale (RCN) ou dans les provinces de l'Atlantique. Environ 13 p. 100 des plaintes déposées par des francophones concernaient des bureaux situés au Québec, mais à l'extérieur de la RCN.

Pour ce qui est de la nature des plaintes recevables cette année, plus des deux tiers (68 p. 100) touchaient la langue de service, 18 p. 100, la langue de travail, 6 p. 100, la promotion du français et de l'anglais, 6 p. 100, les exigences linguistiques des postes de la fonction publique fédérale, et 2 p. 100, la participation équitable. Les résultats d'une analyse plus poussée de certaines de ces catégories, y compris les tendances, figurent ci-après.

Le tableau 2 présente le nombre de plaintes recevables déposées en 2007-2008, réparties par province ou territoire et par catégorie.

TABLEAU 2
LE NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES EN 2007-2008, PAR PROVINCE OU TERRITOIRE ET PAR CATÉGORIE

PROVINCE OU TERRITOIRE	PLAINTES RECEVABLES	SERVICE AU PUBLIC	LANGUE DE TRAVAIL	PARTICIPATION ÉQUITABLE	PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS	EXIGENCES LINGUISTIQUES	AUTRES
Région de la capitale nationale (Ontario)	167	105	37	4	10	10	1
Ontario	95	80	10	-	5	-	-
Québec	90	56	25	4	4	1	-
Nouvelle-Écosse	58	40	4	1	1	11	1
Manitoba	50	34	2	1	12	1	-
Nouveau-Brunswick	49	19	15	1	1	13	-
Région de la capitale nationale (Québec)	33	12	17	1	-	3	-
Alberta	27	27	-	-	-	-	-
Colombie-Britannique	22	22	-	-	-	-	-
Île-du-Prince-Édouard	16	14	1	-	1	-	-
Saskatchewan	7	7	-	-	-	-	-
À l'extérieur du Canada	9	9	-	-	-	-	-
Terre-Neuve-et-Labrador	5	4	1	-	-	-	-
Yukon	3	2	-	-	1	-	-
Territoires du Nord-Ouest	3	1	-	-	1	-	1
Nunavut	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	**634**	**432**	**112**	**12**	**36**	**39**	**3**

Les tendances relatives aux plaintes recevables au cours des trois dernières années

Si l'aperçu des plaintes déposées durant l'année fournit de l'information importante sur les problèmes de conformité, un examen des tendances sur une période plus longue donne une vue d'ensemble – et parfois plus révélatrice – de la situation en ce qui a trait à la conformité. Le tableau 3 présente certaines tendances dans les plaintes recevables déposées au cours des trois dernières années, évaluées en fonction de divers indicateurs.

TABLEAU 3
LES TENDANCES RELATIVES AUX PLAINTES RECEVABLES DÉPOSÉES AU COURS DES TROIS DERNIÈRES ANNÉES

INDICATEUR	TENDANCE	APERÇU
Nombre total de plaintes recevables	**Baisse**	Depuis trois ans, le nombre total de plaintes recevables a diminué de 9 p. 100 pour atteindre le plus bas niveau de la dernière décennie. La baisse peut être attribuable, en partie, à l'impact des évaluations de rendement des institutions réalisées par le commissaire ainsi qu'à l'établissement de mécanismes de résolution des plaintes au sein des institutions fédérales. Le commissaire examinera en détail cette tendance au cours de la prochaine année.
Région où a eu lieu l'infraction alléguée	**Certains changements**	Pour les trois dernières années, la région de la capitale nationale a été la région où a eu lieu le plus grand nombre d'infractions alléguées. S'il est intéressant de signaler une diminution de 31 p. 100 du nombre de plaintes provenant de la région de l'Atlantique pour la même période, cette baisse a été contrebalancée partiellement par une augmentation en Ontario et au Québec.
Catégorie de la plainte	**Aucun changement**	Le service au public a systématiquement fait l'objet du plus grand nombre de plaintes recevables au cours des trois dernières années, représentant en moyenne 62 p. 100 de toutes les plaintes recevables. La langue de travail vient en deuxième place, suivie des exigences linguistiques des postes de la fonction publique fédérale et de la promotion du français et de l'anglais.
Les dix institutions visées par le plus grand nombre de plaintes recevables	**Certains changements**	Ces trois dernières années, les dix institutions visées par le plus grand nombre de plaintes recevables tendent à être celles qui, en raison de leur mandat, sont directement et régulièrement en contact avec le public. Sept institutions se sont retrouvées sur cette liste trois années d'affilée : **Air Canada**, **Postes Canada**, l'**Agence des services frontaliers du Canada**, l'**Agence du revenu du Canada**, **Service Canada** (en 2005-2006, les plaintes contre Service Canada étaient incluses dans les statistiques pour Ressources humaines et Développement des compétences Canada), la **Défense nationale** et **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada**.

Les bulletins de rendement 2007-2008

Pour la quatrième année consécutive, le Commissariat aux langues officielles remet des bulletins de rendement à un certain nombre d'institutions fédérales. Cette année, les bulletins rendent compte des forces et des faiblesses de 38 institutions fédérales en ce qui concerne leurs diverses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Les paragraphes suivants donnent un aperçu des conclusions. Pour obtenir plus de précisions, veuillez consulter les bulletins de rendement de chaque institution sur le site Web du Commissariat, à **www.languesofficielles.gc.ca**.

La méthodologie utilisée pour produire les bulletins de rendement et les changements apportés en 2007-2008

Le rendement de chaque institution fédérale qui fait l'objet d'un examen est évalué en fonction de treize critères. Ces critères se rangent dans l'un des cinq facteurs suivants, liés aux obligations en matière de langues officielles : gestion du programme, service au public, langue de travail, participation équitable, et développement des communautés de langue officielle et promotion de la dualité linguistique. On attribue à chacun des critères une certaine valeur qui sert à calculer la note globale d'une institution. Plusieurs méthodes différentes ont été utilisées pour évaluer les institutions selon certains critères, notamment des entrevues, des documents fournis par les institutions, des observations faites sur place et au téléphone, une enquête effectuée par **Statistique Canada** au nom du Commissariat, des données statistiques provenant de l'**Agence de la fonction publique du Canada** et des consultations auprès des employés du Commissariat qui ont effectué des enquêtes et des vérifications.

Quelques changements ont été apportés aux bulletins de rendement 2007-2008. Entres autres, on a ajouté **Air Canada** à la liste des institutions évaluées dans le but d'aider le commissaire à comprendre certains des problèmes de conformité récurrents qui suscitent un grand nombre de plaintes. Comme pour toutes les institutions qui sont évaluées, le commissaire espère que cet exercice aidera **Air Canada** à cerner les domaines où il lui faut apporter des améliorations, à prendre des mesures pour obtenir un meilleur résultat global et, de façon plus générale, à renforcer son leadership à l'égard de ses obligations en matière de langues officielles.

Les critères utilisés pour évaluer l'appui au développement des communautés de langue officielle et la promotion de la dualité linguistique ont de nouveau été modifiés légèrement cette année pour tenir compte des modifications apportées à la *Loi* par le Parlement en 2005. Comme ce fut le cas l'an dernier, le commissaire a choisi d'utiliser des critères différents pour évaluer le rendement des institutions désignées et celui des institutions non désignées[6] relativement à la partie VII. Des 38 institutions évaluées, le commissaire a fixé des normes plus strictes pour les 19 institutions désignées que pour les 19 institutions non désignées. Les institutions désignées sont habituées à soumettre à **Patrimoine canadien** des plans d'action et à lui rendre compte des progrès accomplis en ce qui concerne la partie VII, ce qui n'est pas le cas des institutions non désignées. Les critères utilisés cette année pour évaluer le développement des communautés de langue officielle et la promotion de la dualité linguistique ont quand même été renforcés pour les institutions non désignées étant donné qu'elles ont eu plus de deux ans pour s'adapter aux nouvelles exigences législatives.

6 Le terme « institutions désignées » renvoie aux ministères et aux organismes fédéraux nommés dans le *Cadre de responsabilisation de 1994* concernant la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la *Loi*, et qui sont des institutions clés ayant une incidence importante sur le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Bien que les institutions non désignées aient toujours des obligations en vertu de la *Loi*, elles n'ont pas à rendre compte de leurs progrès à Patrimoine canadien. Pour obtenir la liste des 32 institutions actuellement désignées, voir **www.pch.gc.ca/progs/lo-ol/ci-ic/inst_f.cfm**.

Un regard sur la gestion des langues officielles

Un des facteurs qu'examine le commissaire dans l'exercise des bulletins de rendement est la gestion globale du Programme des langues officielles au sein des institutions fédérales – un facteur essentiel pour l'évaluation du leadership.

Un bon programme des langues officielles englobe l'ensemble des obligations et des engagements d'une institution, ce qui inclut la prestation de services bilingues au public, le maintien d'un milieu de travail bilingue ainsi que l'appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et la promotion de la dualité linguistique. Cela signifie, par exemple, disposer d'un cadre de responsabilisation qui énonce les rôles et les responsabilités des autorités responsables des langues officielles, d'un plan d'action sur les langues officielles, d'un programme des langues officielles bien visible et d'un mécanisme efficace de résolution des plaintes.

Au cours des trois dernières années, plus des trois quarts des institutions fédérales évaluées ont amélioré leurs notes dans cette catégorie, un résultat qui révèle une meilleure mobilisation en faveur des langues officielles. Bien que le commissaire reconnaisse qu'il s'agit d'un signe positif, il souligne toutefois que cette amélioration ne se traduit pas toujours par des résultats concrets dans la mise en œuvre du Programme des langues officielles. C'est pourquoi il est important d'examiner attentivement les résultats des institutions dans d'autres catégories pour déterminer l'effet d'une saine gestion du Programme pour les Canadiens et les Canadiennes.

Par exemple, le commissaire a demandé l'an dernier aux institutions non désignées de commencer à élaborer un plan d'action; cette année, il exige que ce soit fait. Le commissaire réévaluera la nécessité d'utiliser des critères différents pour les institutions désignées et non désignées dans les futurs bulletins de rendement.

Le guide de notation détaillé, qui décrit la méthodologie utilisée pour évaluer les institutions, figure sur le site Web du Commissariat, à **www.languesofficielles.gc.ca**.

La présentation des résultats

Comme pour les années précédentes, les institutions qui ont été évaluées sont regroupées sous trois portefeuilles, selon leur mandat général : économie; transport et sécurité; et social, culturel et autre. Les résultats sont présentés au moyen de lettres, qui correspondent à l'échelle suivante :

A – Exemplaire
B – Bon
C – Moyen
D – Faible
E – Très faible

Comme par le passé, un sous-total est indiqué pour chaque facteur évalué et une note est attribuée pour le rendement global.

Lorsqu'un problème particulier est identifié au sein d'une institution suite à des recommandations du commissaire, une pénalité peut être appliquée au facteur pertinent du bulletin de rendement de l'institution. Dans de telles situations, une pénalité de 2 p. 100 est appliquée si le problème est en voie de résolution, ou une pénalité de 5 p. 100 est appliquée si le commissaire constate qu'il y a absence de progrès significatifs.

Les résultats de l'exercice des bulletins de rendement en 2007-2008 sont présentés dans les tableaux suivants.

Portefeuille : Économie

* Pénalité de 2 %
** Pénalité de 5 %

	Affaires indiennes et du Nord Canada	Agriculture et agroalimentaire Canada	Banque de développement du Canada	Commission canadienne du tourisme	Développement économique pour les régions du Québec	Diversification de l'économie de l'Ouest	Hypothèques et logement	Industrie Canada	Pêches et Océans Canada	Postes Canada	Promotion économique du Canada atlantique	Agence du Revenu du Canada	Travaux publics
A. Gestion (15 %)													
a) Un cadre de responsabilisation, un plan d'action et un mécanisme de reddition de comptes sont en place (5 %)	B	C	C	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A
b) Visibilité des langues officielles dans l'organisation (5 %)	D	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A
c) Les plaintes (5 %)	B	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B	A
Sous-total	**B**	**B**	**B**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
B. Service au public – Partie IV (25 %)													
a) Services bilingues annoncés au public et effectif bilingue adéquat (3 %)	B	B	D	B	B	B	B	B	B	C	B	B	B
b) Observations sur l'offre active et la prestation de services (15 %)	E	D	C	A	B	C	C	D	D	C	C	C	C
c) Les ententes de services livrés par des tiers ou en partenariat prévoient la prestation de services bilingues (2 %)	C	D	A	B	A	B	B	B	B	A	B	B	B
d) Politique sur le service au public et surveillance de la qualité des services bilingues (5 %)	C	D	B	A	A	B	A	C	C	A	B	A	B
Sous-total	**D**	**D**	**C**	**B**	**B**	**B**	**B**	**C**	**D**	**C***	**C**	**B**	**C**
C. Langue de travail – Partie V (25 %)													
a) Politique sur la langue de travail et surveillance bilingue adéquate (12,5 %)	B	B	B	B	A	C	B	B	B	C	B	B	B
b) Utilisation de chaque langue officielle au travail (12,5 %)	C	D	B	A	B	B	C	C	C	C	B	C	B
Sous-total	**C**	**C**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**C**	**B**	**B**	**B**
D. Participation équitable – Partie VI (10 %)													
a) Pourcentage de participation francophone dans l'ensemble du Canada (5 %)	A	A	B	A	B	A	A	B	A	A	A	A	B
b) Pourcentage de participation anglophone au Québec (5 %)	D	C	A	s.o.	D	s.o.	B	B	C	C	s.o.	C	D
Sous-total	**B**	**B**	**B**	**A**	**C**	**A**	**B**	**B**	**B**	**B**	**A**	**B**	**C**
E. Promotion du français et de l'anglais – Partie VII (25 %)													
a) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (12,5 %)	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
b) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte de la promotion de la dualité linguistique (12,5 %)	C	B	B	A	B	B	A	B	A	A	B	A	A
Sous-total	**C**	**B**	**B**	**A**	**B**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**B**	**A**	**A**
Note globale	**C**	**C**	**B**	**A**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**

Portefeuille : Transport et sécurité

* Pénalité de 2 %

** Pénalité de 5 %

	Administration de l'aéroport international d'Halifax	Administration de l'aéroport international d'Ottawa	Agence canadienne d'inspection des aliments	Agence des services frontaliers	Environnement Canada	Forces canadiennes	Gendarmerie royale du Canada	NAV CANADA	Passeport Canada	Service correctionnel	Sûreté du transport aérien	Transports Canada	VIA Rail	Air Canada
A. Gestion (15 %)														
a) Un cadre de responsabilisation, un plan d'action et un mécanisme de reddition de comptes sont en place (5 %)	C	B	A	A	A	A	B	A	D	B	A	A	A	C
b) Visibilité des langues officielles dans l'organisation (5 %)	C	B	A	B	B	B	A	A	C	B	A	A	B	B
c) Les plaintes (5 %)	B	A	A	A	B	A	A	A	A	B	B	A	A	B
Sous-total	**C**	**B**	**A**	**A**	**B**	**A**	**A**	**A**	**B**	**B**	**A**	**A**	**A**	**B**
B. Service au public – Partie IV (25 %)														
a) Services bilingues annoncés au public et effectif bilingue adéquat (3 %)	D	B	B	B	B	D	B	B	B	B	D	B	B	D
b) Observations sur l'offre active et la prestation de services (15 %)	D	D	D	C	E	C	D	B	B	D	C	D	C	D
c) Les ententes de services livrés par des tiers ou en partenariat prévoient la prestation de services bilingues (2 %)	C	B	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B	B	B
d) Politique sur le service au public et surveillance de la qualité des services bilingues (5 %)	C	B	B	B	C	D	C	B	B	C	A	C	B	A
Sous-total	**D**	**C**	**C**	**C***	**D**	**C**	**D**	**B**	**B**	**C**	**C***	**C**	**C**	**D****
C. Langue de travail – Partie V (25 %)														
a) Politique sur la langue de travail et surveillance bilingue adéquate (12,5 %)	s.o.	B	B	B	B	D	B	C	B	C	C	B	B	B
b) Utilisation de chaque langue officielle au travail (12,5 %)	s.o.	C	C	C	C	E	D	D	C	C	C	B	C	C
Sous-total	**s.o.**	**C**	**C**	**C**	**C**	**E****	**C**	**C**	**C**	**C**	**C**	**B**	**C**	**C**
D. Participation équitable – Partie VI (10 %)														
a) Pourcentage de participation francophone dans l'ensemble du Canada (5 %)	D	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A
b) Pourcentage de participation anglophone au Québec (5 %)	s.o.	s.o.	D	A	A	C	A	B	B	D	s.o.	A	A	B
Sous-total	**D**	**A**	**B**	**A**	**A**	**B**	**A**	**B**	**B**	**B**	**A**	**A**	**A**	**B**
E. Promotion du français et de l'anglais – Partie VII (25 %)														
a) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (12,5 %)	s.o.	s.o.	A	B	B	C	B	C	D	D	B	B	B	C
b) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte de la promotion de la dualité linguistique (12,5 %)	s.o.	s.o.	A	B	C	D	B	C	D	C	A	B	B	C
Sous-total	**s.o.**	**s.o.**	**A**	**B**	**B**	**C**	**B**	**C**	**D**	**D**	**A**	**B**	**B**	**C**
Note globale	**D**	**B**	**B**	**B**	**C**	**D**	**C**	**C**	**C**	**C**	**B**	**B**	**B**	**C**

Portefeuille : Social, culturel et autres

* Pénalité de 2 %
** Pénalité de 5 %

	Agence de santé publique du Canada	CBC/Radio-Canada	Centre national des Arts	Citoyenneté et Immigration Canada	Commission de la capitale nationale	Société du Musée canadien des civilisations	Office national du film	Parcs Canada	Santé Canada	Service Canada	Statistique Canada
A. Gestion (15 %)											
a) Un cadre de responsabilisation, un plan d'action et un mécanisme de reddition de comptes sont en place (5 %)	C	B	B	A	A	C	B	B	A	B	A
b) Visibilité des langues officielles dans l'organisation (5 %)	A	C	B	A	A	A	A	A	A	A	A
c) Les plaintes (5 %)	C	D	A	B	A	A	A	B	A	B	A
Sous-total	**B**	**C**	**B**	**A**	**A**	**B**	**A**	**B**	**A**	**B**	**A**
B. Service au public – Partie IV (25 %)											
a) Services bilingues annoncés au public et effectif bilingue adéquat (3 %)	B	C	B	B	A	B	A	B	B	B	B
b) Observations sur l'offre active et la prestation de services (15 %)	D	C	B	C	A	B	C	C	D	C	B
c) Les ententes de services livrés par des tiers ou en partenariat prévoient la prestation de services bilingues (2 %)	C	A	B	C	A	A	B	B	B	A	A
d) Politique sur le service au public et surveillance de la qualité des services bilingues (5 %)	C	A	A	B	A	A	C	B	B	C	B
Sous-total	**D**	**C**	**A**	**C**	**A**	**B**	**C**	**C**	**C**	**C**	**B**
C. Langue de travail – Partie V (25 %)											
a) Politique sur la langue de travail et surveillance bilingue adéquate (12,5 %)	B	B	B	B	B	B	A	B	B	B	B
b) Utilisation de chaque langue officielle au travail (12,5 %)	D	B	C	C	B	B	C	C	C	D	B
Sous-total	**C**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**C**	**B**
D. Participation équitable – Partie VI (10 %)											
a) Pourcentage de participation francophone dans l'ensemble du Canada (5 %)	A	A	A	A	B	B	B	A	A	A	B
b) Pourcentage de participation anglophone au Québec (5 %)	s.o.	C	s.o.	A	s.o.	s.o.	A	D	D	D	A
Sous-total	**A**	**B**	**A**	**A**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**
E. Promotion du français et de l'anglais – Partie VII (25 %)											
a) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (12,5 %)	A	B	A	A	B	B	A	B	A	B	A
b) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte de la promotion de la dualité linguistique (12,5 %)	B	B	A	A	A	B	A	A	A	B	A
Sous-total	**B**	**B**	**A**	**A**	**A**	**B**	**A**	**B**	**A**	**B**	**A**
Note globale	**C**	**C**	**B**	**B**	**A**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**A**

Les résultats globaux des bulletins de rendement en 2007-2008

Les bulletins de rendement de cette année montrent des résultats variables : on y constate des améliorations dans certains domaines et des résultats stagnants dans d'autres. En règle générale, cependant, le commissaire est heureux de constater que les deux tiers des institutions évaluées ont reçu la note A ou B. Voici les résultats globaux de 2007-2008 :

Exemplaire : Trois institutions (la **Commission de la capitale nationale**, la **Commission canadienne du tourisme** et **Statistique Canada**) ont reçu la note globale de A.

Bon : Vingt-trois institutions ont reçu la note globale de B.

Moyen : Dix institutions ont reçu la note globale de C.

Faible : Deux institutions (l'**Administration de l'aéroport international d'Halifax** et les **Forces canadiennes**) ont reçu la note globale de D.

Le commissaire signale que les trois institutions qui ont reçu une note exemplaire forment un groupe varié, tant au chapitre de leur taille que de leur mandat. Selon lui, cette diversité montre que, indépendamment de leur vocation ou de leur structure particulière, toutes les institutions fédérales sont en mesure d'intégrer pleinement les langues officielles dans leur planification et leurs activités quotidiennes, et que, pour y parvenir, il suffit d'exercer un leadership fort. À cet égard, le commissaire en profite pour féliciter Ivan Fellegi, statisticien en chef du Canada, pour les qualités de leadership dont il a fait preuve durant son mandat à la tête de **Statistique Canada**. M. Fellegi, qui prendra sa retraite en juin 2008, est un exemple de la façon dont le leadership de la haute direction influe sur le rendement d'une institution et son respect des droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes. **Statistique Canada** est la seule institution fédérale à avoir reçu à ce jour une note exemplaire pour deux des quatre années pour lesquelles le commissaire a émis des bulletins de rendement.

Regroupées selon leur domaine d'activité, les institutions du portefeuille « social, culturel et autres » ont obtenu de bons résultats, à l'instar de la plupart des institutions du portefeuille « économie ». Comme les années précédentes, la plupart des institutions du portefeuille « transport et sécurité » ont reçu les notes les plus faibles, obtenant des D et la plupart des C.

Il ressort de l'examen des cinq facteurs que le service au public demeure le domaine le plus faible pour ce qui est du respect des langues officielles, suivi de la langue de travail. Il est intéressant de souligner que la situation est la même en ce qui concerne les plaintes.

Les notes pour la gestion du programme et la participation équitable étaient généralement bonnes; seules quelques institutions doivent faire plus d'efforts dans ces domaines. Les notes étaient également bonnes pour un grand nombre d'institutions en ce qui a trait à la promotion du français et de l'anglais. S'il est vrai que de bons résultats sont toujours encourageants, le commissaire remarque néanmoins que les institutions ont obtenu les notes les plus élevées pour les facteurs dont l'évaluation était davantage axée sur des procédures (plans d'action, cadres de responsabilisation, mécanismes internes, etc.) que sur des résultats mesurables ayant une incidence sur la population canadienne. Lorsque les résultats pour des facteurs comme le service au public et la langue de travail étaient évalués, le rendement était beaucoup plus faible, ce qui tend à indiquer que les institutions doivent multiplier leurs efforts pour résoudre les problèmes qui touchent directement les Canadiens et les Canadiennes.

Les tendances générales observées dans les bulletins de rendement au cours des trois dernières années

Le tableau 4 présente certaines tendances observées au cours des trois dernières années dans les bulletins de rendement. Les institutions évaluées depuis 2005-2006 seulement y sont incluses.

TABLEAU 4
LES TENDANCES GÉNÉRALES OBSERVÉES DANS LES BULLETINS DE RENDEMENT AU COURS DES TROIS DERNIÈRES ANNÉES

INDICATEUR	TENDANCE	APERÇU
Notes globales des bulletins de rendement	**Amélioration**	Les notes globales des bulletins de rendement se sont améliorées continuellement depuis 2005-2006, même si elles ne se traduisent pas toujours par des résultats concrets. Comparativement aux trois dernières années, beaucoup plus d'institutions ont obtenu la cote « bon » – et dans certains cas « exemplaire » – notamment en raison de leurs très bons résultats en matière de gestion du programme et de promotion du français et de l'anglais. Le commissaire, encouragé par ces progrès, constate toutefois que les institutions font toujours face à plusieurs problèmes dans les domaines où l'accent est mis davantage sur les résultats, tels que le service au public et la langue de travail.
Principaux problèmes soulignés dans les bulletins de rendement	**Aucun changement**	Au cours des trois dernières années, le service au public a été, systématiquement, le facteur associé aux résultats les plus faibles, suivi de la langue de travail. Il s'agit manifestement d'un domaine où le gouvernement fédéral doit faire preuve d'un plus grand leadership afin d'atteindre de meilleurs résultats. On constate toutefois, pour tous les facteurs, une amélioration des résultats depuis 2005-2006, notamment en ce qui a trait à la gestion du programme, à la participation équitable et à la promotion du français et de l'anglais.
Institutions ayant obtenu les meilleurs résultats	**Certains changements**	Neuf institutions ont obtenu de bons résultats au cours des trois dernières années : **Statistique Canada**, la **Société du Musée canadien des civilisations**, l'**Office national du film**, la **Commission de la capitale nationale**, le **Centre national des Arts**, **Citoyenneté et Immigration Canada**, l'**Administration de l'aéroport international d'Ottawa**, la **Société canadienne d'hypothèques et de logement** et l'**Agence du revenu du Canada**. Le commissaire signale aussi que plusieurs autres institutions ont amélioré leurs résultats de façon constante depuis 2005-2006 et il les encourage à poursuivre leur travail dans ce domaine.

CONCLUSION : SURVOL DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA *LOI*

L'analyse de la vue d'ensemble présentée dans la présente partie permet de tirer certaines conclusions. Premièrement, à certains égards, il semble que les institutions fédérales aient atteint un plateau en ce qui a trait au respect de leurs obligations en matière de langues officielles. Il est encourageant de constater que les plaintes ont diminué légèrement et que les notes des bulletins de rendement s'améliorent dans certains domaines, mais, à y regarder de plus près, il est évident que les principaux problèmes liés aux langues officielles n'ont pas changé au cours des dernières années. Le service au public, par exemple, fait continuellement l'objet du plus grand nombre de plaintes comparativement aux autres parties de la *Loi* et, d'année en année, les notes des bulletins de rendement dans ce secteur sont les plus faibles. Les institutions obtiennent de bons résultats pour ce qui est de mettre en œuvre une partie de l'infrastructure et des mécanismes qui les aideront à s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles; cependant, ces mécanismes n'ont pas toujours d'effets concrets, ce que nous verrons d'ailleurs plus en détails à la section suivante. Pour avoir une incidence directe sur la population canadienne, les institutions devront renforcer ces outils et changer leur mode de fonctionnement en privilégiant les résultats et en améliorant leur rendement.

Deuxièmement, les institutions qui font preuve d'un grand leadership obtiennent d'excellents résultats. Cela est évident, par exemple, lorsqu'on compare, pour les trois dernières années, la liste des institutions qui ont été le plus souvent visées par des plaintes à la liste de celles qui recueillent les meilleures notes dans les bulletins de rendement. À l'exception de l'**Agence du revenu du Canada**, aucune des institutions qui ont reçu de bonnes notes dans leur bulletin de rendement au cours des trois dernières années n'a fait l'objet d'un grand nombre de plaintes.

En dernier lieu, bon nombre d'institutions réussissent à bien s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles dans certains domaines, mais n'y parviennent pas dans d'autres. De tels résultats suggèrent que les institutions devraient adopter une approche plus cohérente dans la mise en œuvre de la *Loi* et qu'elles ne doivent pas interpréter les bons exemples ou les excellents résultats dans un domaine comme un signe de leur réussite globale.

PARTIE 2 :
UN EXAMEN APPROFONDI DU SERVICE AU PUBLIC

Les Canadiens et les Canadiennes ont le droit de communiquer avec le gouvernement fédéral et de recevoir de celui-ci des services dans les deux langues officielles, droit inscrit dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. Par conséquent, toutes les institutions fédérales qui sont assujetties à la *Loi* doivent veiller à fournir au public des services en français et en anglais dans les bureaux, les installations et les points de service suivants : le siège ou l'administration centrale d'une institution;

- tous les bureaux situés dans la région de la capitale nationale (RCN);
- tous les bureaux qui relèvent directement du Parlement;
- tous les bureaux où la demande est importante, conformément au *Règlement sur les langues officielles (communications avec le public et prestation des services)*[7];
- tous les bureaux, qui, de par la nature de leur mandat, devraient raisonnablement offrir des services dans les deux langues officielles, comme les parcs nationaux et les ambassades à l'étranger; et
- tous les bureaux qui offrent des services au public voyageur là où la demande est importante.

Outre la prestation de services bilingues dans les bureaux désignés, les institutions doivent veiller à ce que les services qui sont offerts dans les deux langues officielles soient de qualité adéquate. Enfin, les institutions doivent faire en sorte que les services fournis par des tiers en leur nom sont offerts dans les deux langues officielles, s'il y a lieu, et tenir compte de la langue dans le choix d'un moyen de communication avec le public, comme la publicité.

Les plaintes qu'a reçues le Commissariat au sujet du service au public concernaient certains de ces éléments, à l'instar des résultats des bulletins de rendement, des vérifications et d'autres interventions.

Les plaintes recevables liées au service au public en 2007-2008

En 2007-2008, le Commissariat aux langues officielles a reçu 432 plaintes recevables liées au service au public, ce qui représente plus des deux tiers de toutes les plaintes recevables déposées au cours de l'année. Les communications écrites destinées au grand public (111 plaintes) et les services au sol destinés au public voyageur (110 plaintes) représentaient les motifs les plus fréquents de ces plaintes. Les communications en personne, ayant fait l'objet de 56 plaintes recevables, constituent le troisième élément problématique.

7 Voir http://laws.justice.gc.ca/fr/O-3.01/index.html

Ces chiffres sont révélateurs. Premièrement, ils montrent que les cadres supérieurs et les fonctionnaires doivent prendre des mesures supplémentaires pour faire en sorte que leurs communications écrites (p. ex., lettres, courriels, formulaires, brochures et avis d'emploi) sont systématiquement offertes aux Canadiens et aux Canadiennes dans les deux langues officielles. Deuxièmement, ces chiffres indiquent que les institutions ou les bureaux qui offrent des services au sol destinés au public voyageur (p. ex., comptoirs d'enregistrement des compagnies aériennes, services de cafétéria, affiches, annonces et services de sécurité dans les gares et les aéroports désignés) doivent accroître leurs efforts afin de mieux respecter les droits linguistiques de leur clientèle. Enfin, ils montrent que les bureaux, les installations et les points de service désignés doivent renforcer les mesures permettant la prestation d'un service adéquat en personne dans les deux langues officielles, ce qui comprend l'offre active et la présence d'un nombre suffisant d'employés bilingues en tout temps. Si des progrès étaient réalisés dans ces trois aspects seulement, le service au public s'en trouverait considérablement amélioré au cours de la prochaine année.

Pour ce qui est des régions où se sont produites les infractions alléguées relatives au service au public, la RCN demeure au haut de la liste en 2007-2008, suivie de l'Ontario, de la région de l'Atlantique et du Québec.

La grande majorité des plaignants dans cette catégorie est francophone (92 p. 100), ce qui est conforme à la tendance générale pour l'ensemble des plaintes déposées en 2007-2008 en ce qui a trait à la langue des plaignants.

TABLEAU 5
LES TENDANCES RELEVÉES DANS LES PLAINTES RECEVABLES LIÉES AU SERVICE AU PUBLIC

INDICATEUR	TENDANCE	APERÇU
Nombre total de plaintes recevables liées au service au public	**Baisse**	Le nombre de plaintes recevables liées au service au public a diminué de 5 p. 100 depuis 2005-2006, tandis que la proportion de ces plaintes par rapport à l'ensemble des plaintes déposées est restée stable au cours de la même période.
Types de plaintes liées au service au public	**Certains changements**	Les communications écrites demeurent, depuis les trois dernières années, la source du plus grand nombre de plaintes. Un nombre important de plaintes, durant cette période, touchaient notamment les communications dans les médias, les communications en personne et les services au sol destinés au public voyageur. Fait intéressant, à l'exception des communications écrites, la nature des plaintes concernant le service au public a connu une évolution rapide au cours des trois dernières années : bien que les communications dans les médias aient été la source de nombreuses plaintes par le passé, on constate une baisse considérable du nombre de plaintes à leur sujet ainsi qu'à l'égard du contenu des sites Internet et, en même temps, une augmentation importante du nombre de plaintes liées aux services au sol destinés au public voyageur.
Région où s'est produite l'infraction alléguée – plaintes au sujet du service au public	**Certains changements**	Le plus grand nombre d'infractions qui ont donné lieu à des plaintes au sujet du service au public ont lieu, de façon constante, dans la région de la capitale nationale. Les plaintes reliées à cette catégorie qui ont été déposées dans la région de l'Atlantique ont diminué du tier. Cette région est ainsi passé du premier rang en 2005-2006 au troisième cette année. Cette diminution est neutralisée par une augmentation du nombre de plaintes provenant de l'Ontario et du Québec au cours de la même période.
Institutions ayant reçu le plus grand nombre de plaintes recevables liées au service au public	**Aucun changement**	Au cours des trois dernières années, cinq institutions ont figuré de façon constante parmi les dix institutions ayant reçu le plus grand nombre de plaintes recevables liées au service au public : **Air Canada**, **Postes Canada**, l'**Agence du revenu du Canada**, **Service Canada** et l'**Agence des services frontaliers du Canada**. Toutes ont des contacts directs et réguliers avec le public de par leur mandat.

Les résultats des bulletins de rendement concernant le service au public en 2007-2008

Comme par les années précédentes, le service au public représentait l'un des cinq facteurs évalués par le commissaire dans les bulletins de rendement de cette année et correspondait à 25 p. 100 de la note globale accordée aux institutions. Quatre éléments distincts liés à ce facteur ont été examinés :

- services bilingues annoncés au public et effectif bilingue adéquat;
- ententes de services livrés par des tiers prévoyant la prestation des services bilingues;
- politique interne sur le service au public et mécanismes de surveillance efficaces; et
- offre active et prestation de services bilingues adéquats en personne dans les bureaux désignés bilingues et au téléphone.

Les résultats des bulletins de rendement de 2007-2008 montrent que le service au public dans les deux langues officielles reste un problème pour un grand nombre d'institutions fédérales. En effet, seulement 9 des 38 institutions ont reçu une note « bon »; 19 ont reçu une note « moyen », et 8 ont reçu une note « faible » toujours en ce qui a trait au service au public. Deux institutions, la **Commission de la capitale nationale** et le **Centre national des Arts**, se sont distinguées par leur prestation exemplaire d'un service au public dans les deux langues officielles. Les huit institutions qui ont reçu la note « faible » doivent prendre des mesures énergiques si elles veulent obtenir de meilleurs résultats dans ce domaine l'an prochain. Il s'agit de l'**Agence de la santé publique du Canada**, **Affaires indiennes et du Nord Canada**, **Agriculture et Agroalimentaire Canada**, **Pêches et Océans Canada**, l'**Administration de l'aéroport international d'Halifax**, **Environnement Canada**, la **Gendarmerie royale du Canada** et **Air Canada**.

Parmi les quatre critères servant à évaluer le rendement des institutions en matière de service au public, les observations en personne et au téléphone réalisées par le Commissariat ont fait diminuer la note de bien des institutions (voir « Observations sur le service au public » pour une analyse poussée des résultats des observations), ce qui montre, une fois de plus, que les institutions doivent privilégier davantage les résultats. De manière générale, la grande majorité des institutions s'en tirent bien sur le plan des services bilingues annoncés, de la présence d'un effectif bilingue et de la conclusion d'ententes avec des tiers pour assurer la prestation de services bilingues adéquats. Les résultats varient en ce qui concerne le dernier critère qui porte sur l'adoption, par l'institution, d'une politique sur les services au public et de mécanismes de surveillance de la qualité des services. En effet, seulement un peu plus de la moitié des institutions a reçu une note satisfaisante, mais, pour nombre d'entre elles, des améliorations considérables s'imposent à ce chapitre. Des lacunes ont été relevées particulièrement dans la surveillance de la qualité : les institutions doivent déployer davantage d'efforts pour évaluer la mise en œuvre de leurs politiques et de leurs lignes directrices à cet égard, que ce soit dans le contexte des ententes conclues avec des tiers ou celui de la surveillance des services sur le terrain.

La présence d'un effectif bilingue

L'un des critères servant à évaluer le rendement des institutions fédérales en matière de service au public est la capacité de fournir des services dans les deux langues officielles, c'est-à-dire que les employés qui occupent des postes bilingues répondent aux exigences linguistiques de leur poste[8]. Les institutions doivent essentiellement compter un nombre suffisant d'employés bilingues de sorte que les ressources nécessaires puissent être déployées pour respecter les obligations

8 Certains employeurs distincts n'ont pas de postes désignés bilingues. Pour ces derniers, les statistiques concernant la présence d'effectif bilingue concerne le nombre d'employés qui peuvent fournir des services en français et en anglais.

en matière de langues officielles. Selon l'information que le commissaire a reçue de l'**Agence de la fonction publique du Canada** et d'employeurs distincts[9], toutes les institutions, sauf quatre, ont un effectif bilingue au-dessus de 80 p. 100, ce qui veut dire qu'une grande proportion de leurs employés sont en mesure de servir le public dans la langue officielle de son choix. Le commissaire trouve ces résultats encourageants, mais exhorte deux institutions – l'**Administration canadienne de la sûreté du transport aérien** (où la présence d'un effectif bilingue se chiffre à seulement 55 p. 100) et **Air Canada** (où la présence d'un effectif bilingue se chiffre à seulement 41 p. 100) – à faire preuve de plus de dynamisme à cet égard, surtout compte tenu des mauvaises notes qu'elles ont reçues pour le service en personne dans le cadre des observations (voir « Observations sur le service au public »).

Au chapitre du leadership, il importe d'examiner particulièrement la capacité bilingue des cadres supérieurs d'une institution. Dans la majorité des 18 institutions qui fournissent des données à ce sujet[10], plus de 85 p. 100 des cadres supérieurs répondent aux exigences linguistiques de leur poste. Bien que cette donnée suggère que la direction est sensible à la question des langues officielles, le commissaire sait qu'il n'en est pas toujours ainsi. Même lorsque cette sensibilité existe, elle ne se propage pas toujours aux échélons opérationnels. Comme il est indiqué dans l'avant-propos du présent rapport, nombreux sont les fonctionnaires qui voient le bilinguisme comme une simple case à cocher plutôt qu'une valeur essentielle de leur travail. Par conséquent, bon nombre de cadres francophones hésitent à parler français dans les réunions, ou d'écrire des notes de service ou des notes de synthèse en français parce qu'ils savent que leurs propos auront moins d'effet ou d'incidence sur leurs collègues anglophones, peu importe si ces derniers ont réussi ou non les tests de langue. Cette attitude selon laquelle le bilinguisme est un fardeau plutôt qu'un atout devra changer pour que le rendement des institutions s'améliore, Les cadres supérieurs ont un rôle essentiel à jouer à cet égard.

Les observations sur le service au public

Le Commissariat a de nouveau mené, cette année, des observations dans des bureaux de toutes les régions du pays, sur place et au téléphone, afin d'évaluer l'offre active et la prestation de services bilingues dans les 38 institutions. Selon un échantillon représentatif établi par **Statistique Canada**, les observations en personne ont été menées dans plus de 1 000 bureaux désignés bilingues du gouvernement fédéral dans chaque province et territoire, et un nombre semblable d'observations ont été réalisées au téléphone, en majorité de la mi-juin à la mi-juillet 2007. Pendant chaque observation, les institutions étaient évaluées en fonction des critères suivants :

- L'offre active visuelle pour les observations en personne : Les institutions devaient fournir divers éléments visuels, comme des panneaux d'affichage bilingues à l'intérieur et à l'extérieur des lieux, pour indiquer au public que le service est offert dans les deux langues officielles.
- L'offre active en personne et au téléphone : Les employés des institutions fédérales devaient utiliser une formule d'accueil bilingue, comme « Hello, bonjour », dans leur premier contact avec un client. Les systèmes téléphoniques automatisés devaient également comporter un message bilingue, sauf si des lignes téléphoniques sont expressément consacrées à une langue officielle. L'offre active indique au public qu'il ne devrait pas hésiter à utiliser la langue officielle de son choix.
- La prestation d'un service adéquat en personne et au téléphone : L'information reçue devait être fournie de façon adéquate dans la langue officielle de la minorité de la province ou du territoire où se situe le bureau.

Les résultats des observations sur le service au public en 2007-2008 sont présentés dans le tableau 6.

9 On entend par « employeurs distincts » les institutions qui n'ont pas le Secrétariat du Conseil du Trésor comme employeur.

10 Les employeurs distincts ne fournissent pas de données portant spécifiquement sur la capacité bilingue des cadres supérieurs.

TABLEAU 6

LES RÉSULTATS DES OBSERVATIONS[11] SUR LE SERVICE EN PERSONNE ET AU TÉLÉPHONE EN 2007-2008

	EN PERSONNE			AU TÉLÉPHONE	
INSTITUTION	OFFRE ACTIVE VISUELLE	OFFRE ACTIVE EN PERSONNE	SERVICE ADÉQUAT	OFFRE ACTIVE	SERVICE ADÉQUAT
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	92 %	52 %	64 %	100 %	100 %
Administration de l'aéroport international d'Halifax	69 %	4 %	19 %	100 %	100 %
Administration de l'aéroport international d'Ottawa	77 %	0 %	50 %	100 %	100 %
Affaires indiennes et du Nord Canada	73 %	10 %	50 %	86 %	63 %
Agence canadienne d'inspection des aliments	89 %	4 %	64 %	87 %	87 %
Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec	91 %	27 %	91 %	86 %	100 %
Agence de promotion économique du Canada atlantique	88 %	38 %	88 %	87 %	100 %
Agence de santé publique du Canada	86 %	29 %	57 %	92 %	62 %
Agence des services frontaliers du Canada	92 %	27 %	79 %	97 %	91 %
Agence du revenu du Canada	98 %	28 %	74 %	100 %	97 %
Agriculture et Agroalimentaire Canada	80 %	17 %	74 %	65 %	83 %
Air Canada	84 %	8 %	55 %	60 %	90 %
Banque de développement du Canada	90 %	33 %	58 %	100 %	98 %
Centre national des Arts	100 %	50 %	100 %	100 %	100 %
Citoyenneté et Immigration Canada	95 %	22 %	78 %	100 %	96 %
Commission canadienne du tourisme	100 %	75 %	100 %	100 %	100 %
Commission de la capitale nationale	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	91 %	36 %	91 %	91 %	82 %
Environnement Canada	89 %	13 %	65 %	49 %	64 %
Forces canadiennes	94 %	6 %	78 %	90 %	84 %
Gendarmerie royale du Canada	78 %	19 %	69 %	73 %	82 %
Industrie Canada	86 %	24 %	72 %	77 %	88 %
NAV CANADA	100 %	50 %	100 %	50 %	100 %
Office national du film	100 %	13 %	63 %	100 %	100 %
Parcs Canada	97 %	45 %	79 %	88 %	91 %
Passeport Canada	100 %	20 %	93 %	100 %	100 %
Pêches et Océans Canada	79 %	10 %	64 %	84 %	79 %
Postes Canada	96 %	21 %	81 %	77 %	91 %
Santé Canada	80 %	31 %	57 %	83 %	87 %
Service Canada	100 %	32 %	74 %	92 %	97 %
Service correctionnel Canada	85 %	4 %	73 %	81 %	81 %
Société canadienne d'hypothèques et de logement	95 %	32 %	79 %	96 %	100 %
Société du Musée canadien des civilisations	91 %	58 %	91 %	100 %	100 %
Société Radio-Canada/CBC	93 %	27 %	76 %	82 %	92 %
Statistique Canada	100 %	0 %	100 %	100 %	100 %
Transports Canada	79 %	24 %	72 %	82 %	88 %
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	88 %	26 %	79 %	82 %	96 %
VIA Rail	96 %	4 %	67 %	96 %	100 %
RÉSULTAT GLOBAL	**92 %**	**23 %**	**75 %**	**82 %**	**88 %**

11 Les résultats ont été calculés par Statistique Canada. Ils représentent une estimation du rendement fondée sur un échantillon représentatif d'observations pour chaque institution. On retrouve des précisions sur la méthodologie utilisée sur le site Web du Commissariat, à l'adresse **www.languesofficielles.gc.ca**

Un regard sur l'offre active

Il importe que le gouvernement fédéral, dans ses communications avec le public, s'assure que les Canadiens et les Canadiennes n'hésitent pas à utiliser la langue officielle de leur choix. Il incombe à toutes les institutions fédérales de faire savoir au public que les services sont offerts dans les deux langues officielles dans les bureaux et les points de service qui sont désignés bilingues. Cette obligation, énoncée à l'article 28 de la *Loi sur les langues officielles*, implique que les institutions doivent offrir activement leurs services dans les deux langues officielles sans attendre que le public les réclame.

Dans le but de respecter le droit des Canadiens et des Canadiennes de recevoir les services dans la langue officielle de leur choix, les institutions doivent au besoin, faire de l'offre active, à la fois visuelle et verbale. Pour ce faire, elles doivent veiller à ce que l'affichage à l'intérieur et à l'extérieur des bureaux soit bilingue et accueillir les clients avec une formule bilingue, comme « Hello, bonjour ».

Le commissaire constate que les institutions fédérales ne s'en tirent pas très bien à ce chapitre, particulièrement en ce qui concerne l'offre active en personne. Dans toutes les observations ponctuelles menées par le Commissariat au cours des trois dernières années, on n'a eu recours à l'offre active en personne qu'environ une fois sur cinq.

Dans le rapport annuel de l'an dernier, le commissaire, réitérant l'importance de cette disposition, a recommandé que les administrateurs généraux des institutions fédérales veillent à ce que les employés en contact avec le public offrent activement les services dans les deux langues officielles. Il procèdera à un suivi du rendement des institutions à cet égard en vue du prochain rapport annuel.

Les résultats des observations sur le service au public sont variés : ils montrent un rendement exemplaire dans certains secteurs, tandis que des améliorations sont nécessaires dans d'autres domaines.

On a constaté l'offre active visuelle 92 p. 100 du temps. Voilà qui montre qu'un grand nombre d'institutions prennent cette obligation au sérieux. Cette année, huit institutions ont reçu des notes parfaites pour ce critère : le **Centre national des Arts**, la **Commission canadienne du tourisme**, la **Commission de la capitale nationale**, **Statistique Canada**, **Passeport Canada**, **Service Canada**, **NAV CANADA** et l'**Office national du film**. Cependant, le commissaire estime que certaines institutions pourraient s'améliorer à ce chapitre. Par exemple, deux institutions – l'**Administration de l'aéroport international d'Halifax** et **Affaires indiennes et du Nord Canada** – ont fourni l'offre active visuelle moins de 75 p. 100 du temps; elles devront améliorer leur rendement l'an prochain.

Dans son rapport annuel de 2006-2007, le commissaire avait recommandé que les administrateurs généraux des institutions fédérales veillent à ce que leurs employés offrent activement les services dans les deux langues officielles. Malgré cette recommandation, la grande majorité des institutions évaluées cette année ont obtenu moins de 50 p. 100 pour ce qui est de l'offre active en personne. Globalement, le personnel a fait l'offre active seulement 23 p. 100 du temps. Le commissaire constate que cela représente une légère amélioration par rapport à l'an dernier, mais somme les institutions fédérales de faire preuve de leadership en s'acquittant de cette obligation. Cette année, seulement six institutions ont eu recours à l'offre active en personne au moins la moitié du temps : la **Commission de la capitale nationale** (qui était la seule institution à faire l'offre active à tout coup), la **Commission canadienne du tourisme**, la **Société du Musée canadien des civilisations**, le **Centre national des Arts**, **NAV CANADA** et l'**Administration canadienne de la sûreté du transport aérien**.

Les institutions obtiennent de bien meilleurs résultats en ce qui concerne l'offre active au téléphone (faite 82 p. 100 du temps) que l'offre active en personne, ce qui est attribuable en partie à l'utilisation de plus en plus répandue des systèmes téléphoniques automatisés. Treize institutions ont fait l'offre active au téléphone à tout coup, une augmentation par rapport à l'an dernier. Malheureusement, deux institutions ont fait l'offre active au téléphone dans seulement la moitié des cas, ou moins, cette année; il s'agit de **NAV CANADA** et d'**Environnement Canada**. Le commissaire espère de meilleurs résultats de la part de ces institutions l'an prochain.

Pour ce qui est de la prestation de services adéquats dans la langue officielle de la minorité, les résultats des observations de cette année montrent qu'il reste des progrès considérables à réaliser, particulièrement en ce qui concerne la prestation de services en personne. En effet, la qualité du service a été adéquate seulement trois fois sur quatre (75 p. 100), résultats semblables à ceux de l'an dernier. Le commissaire signale qu'un certain nombre d'institutions ne déploient toujours pas assez d'efforts pour que le public soit servi dans la langue officielle de son choix. Cette année, par exemple, trois institutions ont fourni des services adéquats en personne la moitié du temps ou moins : **Affaires indiennes et du Nord Canada**, l'**Administration de l'aéroport international d'Ottawa** et l'**Administration de l'aéroport international d'Halifax**. Comme la prestation de services bilingues adéquats dans les bureaux désignés relève d'une disposition législative, le commissaire trouve ces résultats inacceptables et s'attend à une amélioration marquée l'an prochain.

Un regard sur Service Canada

Créé en septembre 2005, Service Canada est devenu un intervenant clé dans la prestation de services de première ligne offerts aux Canadiens et aux Canadiennes par le gouvernement fédéral, ce qui en fait une institution à surveiller au chapitre de la prestation de services dans les deux langues officielles.

Depuis son lancement, Service Canada s'est constamment classée parmi les institutions ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes par année en ce qui concerne le service au public et la langue de travail. Comparativement à l'an dernier, ses résultats en ce qui concerne les observations en personne et au téléphone ont connu une légère augmentation, mais il y a place à l'amélioration. Le commissaire constate également que Service Canada a récemment adopté une stratégie de service qui est expressément axée sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Cette stratégie vise à faire en sorte que ces dernières reçoivent des services de qualité égale à ceux qui sont fournis à la majorité linguistique, et de s'assurer que Service Canada devienne « un partenaire de choix » dans l'essor des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

À mesure que Service Canada accroît le nombre de ses points de service et l'éventail de ses services, le Commissariat continuera de travailler avec cette institution clé afin de trouver de nouvelles façons de mieux répondre à ses obligations en matière de langues officielles. Le commissaire espère que Service Canada, étant donné son rôle essentiel de fournisseur de services gouvernementaux, s'efforcera de devenir un modèle pour les autres institutions fédérales au chapitre du leadership en matière de langues officielles.

Les résultats qui portent sur le service adéquat au téléphone ont été considérablement plus élevés cette année : le service était en effet adéquat 88 p. 100 du temps, comparativement à 77 p. 100 en 2006-2007, et 15 institutions ont fourni un service adéquat au téléphone à tout coup dans la langue officielle de la minorité. Toutes les institutions évaluées ont fourni un service adéquat au téléphone au moins la moitié du temps.

TABLEAU 7
TENDANCES RELATIVES AUX RÉSULTATS DES BULLETINS DE RENDEMENT CONCERNANT LE SERVICE AU PUBLIC

INDICATEUR	TENDANCE	APERÇU
Notes des bulletins de rendement à l'égard du service au public	**Aucun changement**	Les résultats relatifs au service au public sont restés essentiellement stables au cours des deux dernières années, la majorité des institutions ayant reçu les notes « moyen » ou « faible » chaque année. Le même nombre de notes « exemplaire » à l'égard du service au public a été accordé cette année et l'an dernier.
Résultats des observations	**Certains changements**	Au cours des trois dernières années, le commissaire a constaté des améliorations dans l'offre active visuelle, l'offre active au téléphone et le service adéquat au téléphone. Malheureusement, pour ce qui est de l'offre active et d'un service adéquat en personne, les résultats globaux n'ont pas changé depuis 2005-2006. Le commissaire s'attend à des améliorations dans ces domaines.
Meilleures institutions et institutions s'étant le plus améliorées	**Certains changements**	Six institutions ont connu un bon rendement en 2006-2007 et de nouveau cette année : **Passeport Canada**, le **Centre national des Arts**, la **Commission de la capitale nationale**, la **Société du Musée canadien des civilisations**, **Statistique Canada** et l'**Agence du revenu du Canada**. Deux institutions se sont améliorées par rapport à l'an dernier et ont obtenu la note « bon » pour le service au public : la **Commission canadienne du tourisme** et la **Société canadienne d'hypothèques et de logement**.

Les vérifications et les suivis concernant le service au public

En 2007-2008, le Commissariat a mené un certain nombre de vérifications et de suivis de vérification auprès de diverses institutions fédérales ayant éprouvé des difficultés en matière de service au public. Bon nombre de ces institutions ont fait l'objet d'une vérification en raison de problèmes particuliers, relevés dans le bulletin de rendement, ou d'un nombre élevé de plaintes. Lorsque des problèmes particuliers sont relevés pendant la vérification, le commissaire cherche à obtenir, de la part des hauts fonctionnaires de l'institution concernée, un engagement à régler les problèmes. Selon le commissaire, le processus de vérification, comme bon nombre des façons de veiller au respect de la *Loi*, constitue un moyen pour le Commissariat de travailler de concert avec les institutions pour les aider à s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles. On trouvera ci-après un sommaire de quelques vérifications et suivis liés au service au public qui ont été effectués cette année.

- **l'Administration de l'aéroport international d'Halifax :** Le commissaire a entrepris une vérification de la gestion globale du Programme des langues officielles dans le plus grand aéroport du Canada atlantique. La vérification vise à étudier des questions soulevées au cours de certaines enquêtes concernant l'aéroport et à comprendre les résultats de ses bulletins de rendement. Le commissaire examinera la manière dont la gestion du Programme des langues officielles permet à l'aéroport de s'acquitter efficacement de ses obligations, surtout en ce qui a trait à la prestation de services et aux communications avec les voyageurs. Plus particulièrement, la vérification s'attardera sur l'engagement de la haute direction à l'égard des langues officielles, sur l'infrastructure et les mesures de contrôle dans l'aéroport. Un rapport final doit être soumis au cours de l'année.

Un regard sur le public voyageur

Selon l'article 23 de la *Loi sur les langues officielles*, il incombe aux institutions fédérales de fournir des services bilingues aux voyageurs lorsque la demande est importante. Cette obligation concerne des services au sol dans les aéroports et les gares ferroviaires et de traversiers désignés, des services à bord de transporteurs visés par la *Loi* et des services aux postes frontaliers terrestres.

Au cours des trois dernières années, près du quart de toutes les plaintes concernant le service au public se rapportaient aux services au sol et à bord fournis aux voyageurs. Ce nombre est en hausse, puisqu'il a augmenté de près de deux tiers au cours de l'année dernière seulement.

Le Commissariat, qui reconnaît là un problème de conformité important, s'efforce de mieux comprendre les priorités des voyageurs et surveille de près diverses institutions fédérales, autorités aéroportuaires, concessionnaires et transporteurs pour évaluer leur rendement et faire en sorte qu'il soit adéquat dans ce domaine. Par exemple, un dialogue est en cours avec l'**Autorité aéroportuaire du Grand Toronto** pour discuter d'éventuels domaines de collaboration en vue d'améliorer les services bilingues offerts à l'aéroport international Pearson de Toronto.

En mettant l'accent dès maintenant sur ce problème, on s'attend à ce que les principales institutions qui fournissent des services aux voyageurs prennent les mesures nécessaires, d'ici la tenue des Jeux olympiques de 2010 à Vancouver, pour promouvoir le bilinguisme du Canada, notamment auprès des visiteurs de l'étranger qui viendront assister aux Jeux et de la population canadienne à laquelle elles assurent quotidiennement des services.

- **Agriculture et Agroalimentaire Canada :** En 2007, le commissaire a procédé à une vérification axée sur les communications et la prestation de services à l'intention du public. La vérification se rapportait aux services bilingues offerts dans divers bureaux d'**Agriculture et Agroalimentaire Canada**, ainsi qu'au cadre de gestion et aux mécanismes mis en place pour aider le personnel à s'acquitter efficacement de ses obligations en vertu de la *Loi*. On a effectué cette vérification en partie en raison des mauvais résultats obtenus par le Ministère dans les bulletins de rendement précédents à l'égard du service au public. Selon la vérification, bien que ce ministère se soit doté d'une structure pour gérer le Programme des langues officielles et qu'il ait pris des mesures pour sensibiliser les employés à son obligation de fournir des services bilingues au public, il lui reste encore plusieurs lacunes à combler en matière de prestation de services sur le terrain. Le Commissariat a en effet constaté que les services bilingues faisaient souvent défaut, surtout dans l'Ouest canadien, et que l'offre active de service, en personne ou au téléphone, se faisait plutôt rare.

  Parmi les autres problèmes relevés figuraient les dispositions relatives à la langue dans les accords conclus avec des tiers, l'absence de cadre de responsabilisation et le manque de consultation avec les communautés de langue officielle pour déterminer leurs besoins en matière de service au public. Huit recommandations ont été faites au Ministère pour lui permettre d'améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles. Depuis, **Agriculture et Agroalimentaire Canada** a élaboré un plan d'action pour mettre en œuvre ces recommandations.

- **Environnement Canada :** Le commissaire a terminé une vérification des services assurés par l'entremise du réseau téléphonique automatisé du **Service météorologique du Canada**, division d'**Environnement Canada** qui fournit des renseignements météorologiques et environnementaux aux citoyens. Le ministère de l'Environnement a fait l'objet d'une vérification parce qu'il avait obtenu une mauvaise note dans son bulletin de rendement en matière de service au public et qu'il compte de nombreux points de service bilingues sous forme de systèmes téléphoniques automatisés. La vérification a permis de constater que le Ministère dispose d'une structure interne qui lui permettrait de fournir les services dans les deux langues officielles. Cependant, des observations plus récentes des services téléphoniques du Ministère ont mis au jour d'importantes lacunes en matière de prestation adéquate de services et d'offre active. **Environnement Canada** doit améliorer les services bilingues du **Service météorologique du Canada** qui, selon le commissaire, sont essentiels aux Canadiens et aux Canadiennes.

Les suivis des vérifications

Dans le cadre de sa politique de vérification externe, le Commissariat fait le suivi de ses vérifications de 18 à 24 mois après la publication de leur rapport afin d'évaluer les progrès accomplis par les institutions dans la mise en œuvre des recommandations du commissaire. Divers suivis ont donc été assurés cette année au sujet des vérification rendues publiques en 2005. L'un de ces suivis se rapportait à une vérification du service au public offert à certains postes frontaliers et visait à déterminer de quelle façon une institution précise avait mis en œuvre les recommandations du commissaire[12].

- **L'Agence des services frontaliers du Canada :** La vérification de cette institution, dont les résultats ont été publiés en novembre 2005, a porté sur le service au public dans les deux langues officielles à divers postes frontaliers au Canada. Le commissaire est satisfait des progrès accomplis par l'institution dans la mise en œuvre des douze recommandations découlant de la vérification. En fait, l'**Agence des services frontaliers du Canada** affirme que la vérification et les douze recommandations du commissaire lui ont servi de base pour établir un plan d'action et des objectifs prioritaires mesurables en matière de langues officielles. Le commissaire s'attend à ce que les mesures mises en place par l'institution par suite de la vérification contribueront à résoudre les problèmes récurrents à l'**aéroport international Pearson de Toronto** et aux postes frontaliers dans le sud de l'Ontario.

Les interventions proactives ou préventives réalisées en 2007-2008 touchant le service au public

Les interventions préventives visent à attirer l'attention d'une institution sur un élément précis lié aux langues officielles en vue d'éviter d'autres infractions. Les interventions proactives, effectuées avant que ne soit déposée une plainte auprès du commissaire, se rapportent souvent à des questions soulevées dans les médias. Les situations suivantes constituent des exemples d'interventions qui ont été réalisées en 2007-2008.

- En avril 2007, le commissaire est intervenu auprès du ministère des **Anciens Combattants** après avoir appris que les panneaux installés au Monument commémoratif du Canada à Vimy, avant les activités du 90e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy, comportaient de nombreuses erreurs de français. À la suite de cette intervention, le Ministère a retiré les panneaux et a convenu, pour les faire corriger, de travailler de concert avec l'organisme sans but lucratif qui en avait fait don.
- Après avoir été mis au courant d'une infraction possible en matière de langues officielles, le Commissariat a communiqué avec l'**Administration aéroportuaire régionale d'Edmonton** pour l'aviser que la traduction sur l'un des panneaux de l'**aéroport international d'Edmonton** était incorrecte. Les responsables de l'aéroport n'ont pas tardé à régler le problème et ont vérifié les autres panneaux pour s'assurer que les renseignements fournis au public étaient de qualité égale dans les deux langues officielles.

12 D'autres suivis seront présentés plus loin dans le chapitre, dans les sections sur la langue de travail et la promotion du français et de l'anglais.

- En prévision des Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver-Whistler, le commissaire a pris des mesures pour que cet évènement rende véritablement compte de la dualité linguistique du Canada. Ainsi, il s'est entretenu avec John Furlong, directeur général du Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver (COVAN), pour discuter de l'importance de veiller à ce que les Jeux témoignent de la dualité linguistique du pays. En outre, des représentants du Commissariat ont rencontré le Comité des services fédéraux essentiels pour les Jeux d'hiver de 2010, dont les membres proviennent de diverses institutions fédérales, pour discuter de moyens qui permettront de respecter et de promouvoir les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes dans le contexte des Jeux. Le commissaire envisage de collaborer avec d'autres institutions de premier plan au cours de la prochaine année en vue de s'assurer que les préparatifs concernant les Jeux de 2010 tiennent compte des langues officielles. Le Commissariat entreprend une étude sur l'état d'avancement des préparatifs pour déterminer des pratiques exemplaires, repérer les obstacles et proposer des recommandations relatives aux langues officielles au COVAN et au Secrétariat fédéral des Jeux Olympiques de 2010[13].

Les interventions devant les tribunaux en 2007-2008 concernant le service au public

À l'occasion, le commissaire intervient devant les tribunaux lorsqu'il a épuisé tous les autres moyens dont il dispose ou qu'un recours judiciaire soulève des questions juridiques importantes en matière de langues officielles. La situation ci-dessous constitue un exemple d'intervention qui a eu lieu cette année.

- En octobre 2007, le commissaire est intervenu devant la **Cour suprême du Canada** dans l'affaire de Marie-Claire Paulin et de la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick contre la **Gendarmerie royale du Canada**[14]. La cause concernait une plainte de madame Paulin selon laquelle un agent de la **Gendarmerie royale du Canada**, affecté à Woodstock, au Nouveau-Brunswick, n'avait pas été en mesure de lui fournir un service en français lorsqu'il l'a appréhendée. Dans le jugement qu'elle a rendu le 11 avril 2008, la **Cour suprême du Canada** a donné raison aux plaignants. Le jugement précise les obligations linguistiques de la **Gendarmerie royale du Canada** lorsqu'elle fournit des services en tant que force policière provinciale. Il a ainsi confirmé que la population du Nouveau-Brunswick avait le droit de recevoir des services dans l'une ou l'autre des langues officielles dans toute la province, que la demande soit importante ou non. La **Cour suprême du Canada** a aussi décrété que la **Gendarmerie royale du Canada** demeurait une institution fédérale dans toutes les provinces où elle agissait en tant que force policière provinciale et que, par conséquent, elle devait respecter en tout temps ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

13. Pour de plus amples renseignements sur l'étude relative aux Jeux olympiques, voir le chapitre III.

14. *Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc. c. Canada*, 2008, C.S.C.15.

Des exemples de leadership en matière de service au public

Chaque année, le commissaire fait mention d'institutions qui se sont distinguées en matière de langues officielles. Les exemples donnés mettent en relief certaines mesures qui ont produit des résultats positifs. Voici donc quelques exemples de leadership en matière de service au public.

- La **Commission de la capitale nationale** – qui a obtenu cette année la note « exemplaire » à l'égard du service au public – a mis sur pied un programme de formation à l'intention de ses employés du service à la clientèle. Le programme comporte un volet sur les attentes de l'institution en ce qui concerne l'offre active et la prestation adéquate de services dans les deux langues officielles. De plus, le bilinguisme constitue une exigence obligatoire pour tous les employés et les étudiants responsables du service à la clientèle. Le rendement exceptionnel de cette institution au cours des observations effectuées en personne et au téléphone montre que les programmes de formation et les politiques d'embauche de la Commission se traduisent par des résultats concrets.
- La **Société canadienne d'hypothèques et de logement** et **Postes Canada** procèdent à des évaluations trimestrielles sur l'offre active et la prestation adéquate de services au public dans les deux langues officielles au sein de leurs institutions. Les cadres supérieurs responsables des secteurs où des lacunes ont été décelées doivent ensuite rendre compte au comité de gestion des mesures correctives qui ont été prises pour régler les problèmes. Le commissaire croit que la tenue d'évaluations périodiques du service et la responsabilisation de la gestion constituent des facteurs importants pour assurer la qualité et l'uniformité des services bilingues offerts aux Canadiens et aux Canadiennes. En outre, il souligne que les deux institutions mentionnées ont obtenu des notes supérieures à la moyenne pour la prestation adéquate de services en personne.

CONCLUSION : LE SERVICE AU PUBLIC

Les plaintes, les résultats des bulletins de rendement, les vérifications et les diverses interventions du commissaire en ce qui concerne le service au public montrent que ce domaine représente manifestement un point faible des institutions fédérales. Dans l'ensemble, les résultats des bulletins de rendement ne s'améliorent pas, les mêmes institutions obtiennent des notes médiocres année après année, et les éléments qui étaient importants pour les Canadiens et les Canadiennes, il y a trois ans, posent encore problème aujourd'hui. Par exemple, le fait de ne pas recevoir, de la part des institutions fédérales, des communications écrites dans la langue officielle de son choix figure toujours en tête de la liste des plaintes déposées concernant le service au public. Le personnel de nombreuses institutions a rarement recours à l'offre active en personne malgré la recommandation formulée à ce sujet par le commissaire l'année dernière. Pendant trois années d'affilée, un Canadien sur quatre qui s'est rendu dans un bureau fédéral désigné bilingue n'a pas réussi à obtenir de service adéquat dans la langue officielle en situation minoritaire de sa province ou de son territoire. Le commissaire a remarqué, entre autres tendances, qu'en dépit de la mise en place d'une infrastructure qui soutient la

prestation de services bilingues, les résultats ne s'améliorent pas dans bien des cas. C'est pourquoi les institutions doivent accroître leurs activités de suivi, revoir leur mode de fonctionnement sur le terrain et établir de nouveaux mécanismes qui seront axés tout autant sur les résultats que sur les processus.

Le public voyageur a également de plus en plus de mal à obtenir des services dans leur langue officielle de préférence dans les aéroports, les gares ferroviaires et d'autres points de service désignés. En outre, le commissaire signale qu'un grand nombre d'institutions qui offrent des services aux voyageurs n'obtiennent pas de bonnes notes à ce sujet dans leur bulletin de rendement. Il y a manifestement encore beaucoup à faire dans ce domaine pour améliorer le rendement. À cette fin, le commissaire est plus que prêt à collaborer avec les cadres supérieurs et les fonctionnaires, mais il faut avant tout que les institutions soient disposées à changer leur mode de fonctionnement en vue d'obtenir de meilleurs résultats. Pour ce faire, le leadership jouera un rôle déterminant.

PARTIE 3 : UN EXAMEN APPROFONDI DE LA LANGUE DE TRAVAIL

Dans certaines régions du Canada, les fonctionnaires fédéraux[15] peuvent travailler dans la langue officielle de leur choix. La partie V de la *Loi sur les langues officielles* établit ce droit et précise les régions désignées. Ces dernières sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines régions du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région de Montréal, certaines régions des Cantons de l'Est, la Gaspésie et l'Ouest du Québec.

Afin de respecter l'exigence relative à la langue de travail, les institutions fédérales doivent prendre des mesures pour que le milieu de travail dans ces régions soit propice à l'utilisation effective des deux langues officielles et que leurs employés se sentent à l'aise d'exercer leur droit de travailler en français ou en anglais. Les institutions doivent donc fournir, entre autres choses, des outils de travail, des services centraux et personnels, de la formation dans les deux langues officielles ainsi qu'un nombre suffisant de superviseurs et de cadres supérieurs bilingues.

Au moment d'évaluer si les employés peuvent travailler dans la langue officielle de leur choix, le commissaire vérifie si les éléments suivants sont en place dans les institutions fédérales visées par la *Loi* : une politique sur la langue de travail et des mesures d'appui, une supervision bilingue adéquate et des mesures qui encouragent activement l'utilisation des deux langues officielles au travail. Le commissaire examine également le niveau de satisfaction des employés qui se trouvent dans un milieu où ils sont minoritaires en ce qui a trait à la possibilité de travailler dans la langue de leur choix.

L'analyse des plaintes recevables liées à la langue de travail et les résultats des bulletins de rendement et des vérifications dont il est question dans les paragraphes suivants permettent d'établir dans quelle mesure les institutions respectent leurs obligations en vertu de cette partie de la *Loi*.

15 Aux fins du rapport, on entend par « fonctionnaires » tous les employés des institutions fédérales assujetties à la partie V de la *Loi*, ainsi que les membres des Forces canadiennes.

Les plaintes recevables liées à la langue de travail en 2007-2008

En 2007-2008, le Commissariat aux langues officielles a reçu 112 plaintes recevables liées à la langue de travail, ce qui représente 18 p. 100 de toutes les plaintes recevables. La plupart des plaintes de cette catégorie ont été déposées par des francophones (17 p. 100 de ces plaintes provenaient de francophones travaillant au Québec, mais à l'extérieur de la RCN). La majorité des infractions présumées se sont produites dans la région de la capitale nationale, au Québec et dans la région de l'Atlantique.

Les communications internes (qui comptent pour 35 p. 100 de toutes les plaintes recevables liées à la langue de travail), la formation et le perfectionnement, ainsi que les services centraux et personnels offerts par les institutions se sont révélés les éléments le plus souvent problématiques cette année pour ce qui a trait à la langue de travail.

Ces chiffres montrent que les institutions fédérales des régions désignées bilingues doivent multiplier leurs efforts pour rédiger leurs communications internes (courriels, avis, ordres du jour de réunions, allocutions, etc.) dans les deux langues officielles. De plus, elles doivent prendre des mesures pour permettre à leurs employés d'avoir accès aux services centraux et personnels (plus précisément les services administratifs, financiers et juridiques et les services de la paye, ainsi que les entrevues et les évaluations de rendement) dans la langue officielle de leur choix. En ce qui concerne la formation et le perfectionnement, les institutions doivent veiller à ce que les cours soient offerts en français et en anglais afin de donner à leurs employés des chances égales de perfectionnement professionnel, quelle que soit leur langue officielle de préférence. La résolution de ces problèmes de conformité importants contribuerait grandement à faire en sorte que soient pleinement respectés les droits relatifs à la langue de travail des employés fédéraux dans les régions désignées, et que le plus grand employeur du Canada, la fonction publique fédérale, fasse preuve de leadership en donnant l'exemple d'un milieu de travail véritablement bilingue.

TABLEAU 8
LES TENDANCES RELATIVES AUX PLAINTES RECEVABLES LIÉES À LA LANGUE DE TRAVAIL

INDICATEUR	TENDANCE	APERÇU
Nombre total de plaintes recevables liées à la langue de travail	**Aucun changement**	Le nombre de plaintes admissibles liées à la langue de travail est demeuré stable au cours des trois dernières années. Toutefois, le commissaire remarque une hausse importante du nombre de ces plaintes déposées contre certaines institutions, dont les deux principaux exemples sont la **Défense nationale** et **Postes Canada**.
Types de plaintes liées à la langue de travail	**Aucun changement**	Au cours des trois dernières années, les plaintes les plus fréquentes liées à la langue de travail se rapportaient aux communications internes. Les services centraux et personnels et la formation et le perfectionnement étaient également des domaines préoccupants.
Institutions faisant l'objet du plus grand nombre de plaintes recevables liées à la langue de travail	**Aucun changement**	Au cours des trois dernières années, la **Défense nationale** et **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada** sont les seules institutions à avoir fait l'objet fréquemment d'un nombre élevé de plaintes liées à la langue de travail.

Les résultats des bulletins de rendement concernant la langue de travail en 2007-2008

Dans le cadre de la préparation des bulletins de rendement, le commissaire analyse la manière dont les institutions fédérales se conforment à leurs obligations relatives à la langue de travail. Ce facteur, qui compte pour 25 p. 100 de la note globale attribuée à une institution, est évalué au moyen des critères suivants : l'existence d'une politique sur la langue de travail et une supervision bilingue adéquate, et l'utilisation des deux langues officielles au travail.

La langue de travail reste un problème préoccupant pour un grand nombre des institutions fédérales qui sont évaluées. Seules 20 institutions sur 37[16] ont obtenu la note « bon » dans cette catégorie (aucune n'a obtenu la note « exemplaire »), tandis que 15 ont obtenu la note « moyen », une la note « faible », et une autre la note « très faible ».

Le commissaire demande de plus grands efforts à ce chapitre, surtout de la part des deux institutions ayant obtenu les plus mauvaises notes : les **Forces canadiennes** et **NAV CANADA**.

Veiller à l'utilisation efficace des deux langues officielles au travail pose de grandes difficultés à de nombreuses institutions, comme le révèle leurs piètres résultats lors du sondage sur la langue de travail (voir « Sondage sur la langue de travail » à la page suivante). Ces résultats permettent de constater, une fois de plus, que la planification organisationnelle n'a pas toujours de répercussions parmi les employés, même si elle prend en considération les exigences en matière de langue de travail. Pour parvenir à respecter pleinement les droits linguistiques de leurs employés, les institutions doivent donc adopter une approche visant davantage l'obtention de résultats.

16 L'Administration de l'aéroport international d'Halifax est la seule institution à ne pas être assujettie aux exigences en matière de langue de travail, car elle ne compte pas d'employés dans des régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

La supervision bilingue

Le commissaire examine particulièrement la capacité bilingue des superviseurs dans les institutions fédérales. Autrement dit, il évalue dans quelle mesure les fonctionnaires qui supervisent du personnel dans les régions désignées bilingues remplissent les exigences linguistiques de leur poste. Comme les employés qui travaillent dans ces régions ont le droit d'être supervisés dans la langue officielle de leur choix, il s'agit d'un critère d'évaluation important.

D'après les données recueillies, la plupart des institutions respectent leur obligation à ce sujet : 29 institutions sur 38 obtiennent une note d'au moins 85 p. 100 en ce qui a trait à la capacité bilingue de leurs superviseurs. Quatre institutions méritent d'être mentionnées pour leurs excellents résultats, car elles ont obtenu une note d'au moins 95 p. 100 en matière de capacité bilingue : l'**Office national du film**, la **Société canadienne d'hypothèques et de logement**, la **Société du Musée canadien des civilisations** et l'**Agence de promotion économique du Canada atlantique**. Toutefois, trois autres institutions ont obtenu moins de 75 p. 100 en matière de capacité bilingue de leurs superviseurs et devront redoubler d'efforts au cours de la prochaine année pour combler cette lacune : **Air Canada**, **Postes Canada** et l'**Administration canadienne de la sûreté du transport aérien**.

Le sondage sur la langue de travail

Pour évaluer de façon plus approfondie le rendement des institutions en ce qui a trait à l'utilisation des deux langues officielles au travail, le commissaire a demandé à Statistique Canada d'effectuer un sondage sur la langue de travail. Les questions étaient identiques à celles du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2005 qui portaient sur la satisfaction des employés fédéraux quant à la possibilité de travailler dans la langue de leur choix. Dans le cadre du sondage, on a demandé aux fonctionnaires francophones travaillant dans la région de la capitale nationale, au Nouveau-Brunswick et dans les régions de l'Ontario désignées bilingues, ainsi qu'aux fonctionnaires anglophones en poste dans les régions du Québec désignées bilingues (à l'exclusion de la région de la capitale nationale), dans les 37 institutions qui ont été évaluées, dans quelle mesure ils étaient en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants :

- Le matériel et les outils mis à ma disposition dans le cadre de mon travail, y compris les logiciels et les autres outils informatisés, sont disponibles dans la langue officielle de mon choix.
- Lorsque je rédige des documents, y compris des courriels, je me sens libre de le faire dans la langue officielle de mon choix.
- Lorsque je communique avec mon superviseur immédiat, je me sens libre d'utiliser la langue officielle de mon choix.
- Durant les réunions de mon unité de travail, je me sens libre d'utiliser la langue officielle de mon choix.
- Mon ministère (organisme) offre de la formation dans la langue officielle de mon choix.

Les taux de satisfaction globaux des employés ont ensuite été établis pour chaque institution. Le tableau 9 présente les résultats du sondage de 2007-2008.

TABLEAU 9
LES RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA LANGUE DE TRAVAIL POUR 2007-2008

INSTITUTION	NIVEAU DE SATISFACTION DES FRANCOPHONES (RCN, N-B, ONT.)	NIVEAU DE SATISFACTION DES ANGLOPHONES (QUÉBEC)
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	76 %	*
Administration de l'aéroport international d'Ottawa	49 %	**
Affaires indiennes et du Nord Canada	69 %	*
Agence canadienne d'inspection des aliments	69 %	57 %
Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec	93 %	*
Agence de promotion économique du Canada atlantique	84 %	**
Agence de la santé publique du Canada	61 %	*
Agence des services frontaliers du Canada	66 %	73 %
Agence du revenu du Canada	64 %	70 %
Agriculture et Agroalimentaire Canada	64 %	*
Air Canada	39 %	95 %
Banque de développement du Canada	82 %	92 %
Centre national des Arts	81 %	**
Citoyenneté et Immigration Canada	72 %	59 %
Commission canadienne du tourisme	*	**
Commission de la capitale nationale	85 %	**
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	*	**
Environnement Canada	65 %	85 %
Forces canadiennes***	36 %	56 %
Gendarmerie royale du Canada	64 %	65 %
Industrie Canada	73 %	*
NAV CANADA	47 %	77 %
Office national du film	*	85 %
Parcs Canada	74 %	*
Passeport Canada	*	93 %
Pêches et Océans Canada	75 %	*
Postes Canada	72 %	62 %
Santé Canada	58 %	*
Service Canada	72 %	35 %
Service correctionnel du Canada	67 %	36 %
Société canadienne d'hypothèques et de logement	67 %	*
Société du Musée canadien des civilisations	82 %	**
Société Radio-Canada/CBC	85 %	82 %
Statistique Canada	77 %	*
Transports Canada	73 %	71 %
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	78 %	72 %
VIA Rail	53 %	89 %
MOYENNE NATIONALE[17]	**70 %**	**81 %**

17 La moyenne nationale ne comprend pas les résultats des Forces canadiennes, étant donné que le sondage sur la langue de travail ciblait les membres des unités bilingues qui ne se trouvent pas nécessairement dans des régions désignées bilingues.

* En raison du petit nombre de répondants, Statistique Canada a demandé au commissaire de ne pas utiliser ces résultats.

** Il n'y a pas de bureau dans cette région.

*** La Défense nationale offre le choix de la langue de travail dans certaines unités situées à l'extérieur des régions désignées au chapitre de la langue de travail. Les répondants francophones se trouvaient dans des unités bilingues de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan, du Manitoba, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, de l'Ontario et de la RCN. Les répondants anglophones se trouvaient dans les unités bilingues du Québec.

Un regard sur la Défense nationale et les Forces canadiennes

À l'instar des autres institutions fédérales, le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes ont un rôle essentiel à jouer pour assurer l'égalité des deux langues officielles dans leurs activités quotidiennes, au pays et à l'étranger. Compte tenu de la grande taille du Ministère et de son caractère symbolique, il est d'autant plus important que ses chefs civils et militaires accordent une attention particulière aux langues officielles, y compris aux droits linguistiques du personnel et des militaires.

Au cours des dernières années, la Défense nationale a été éprouvée par de graves problèmes liés à la langue de travail et d'instruction au sein des Forces canadiennes. Le nombre de plaintes relatives à la langue de travail a augmenté au cours des trois dernières années et, selon le sondage sur la langue de travail effectué cette année, le taux de satisfaction est faible chez les francophones et les anglophones membres des Forces pour ce qui a trait à leur droit d'utiliser la langue de leur choix lorsqu'ils sont minoritaires dans leur milieu de travail.

Au cours de l'année dernière, le commissaire a visité plusieurs bureaux des Forces canadiennes. Il y a rencontré des cadres supérieurs dans le but de mieux comprendre l'environnement opérationnel de cette institution en ce qui a trait à la langue de travail. Ces visites faisaient également partie de son suivi continu relatif au fonctionnement, sur le terrain, du Modèle de Transformation du Programme des langues officielles du Ministère, mis en place en 2006.

Au cours de la prochaine année, le commissaire effectuera une vérification de la langue d'instruction au sein des Forces canadiennes (un problème systémique pour cette institution) afin d'établir dans quelle mesure les militaires du rang et les officiers peuvent suivre divers programmes de formation dans la langue officielle de leur choix. Le commissaire se réjouit à la perspective de travailler avec les Forces canadiennes pour mener à bien ce projet et résoudre d'autres questions importantes liées à la langue de travail.

L'analyse des résultats du sondage

Les résultats du sondage permettent de constater que plusieurs problèmes demeurent pour ce qui a trait à la langue de travail dans les régions désignées, en particulier pour les fonctionnaires francophones. Dans l'ensemble, en moyenne seulement 70 p. 100 de ces fonctionnaires travaillant dans des régions désignées étaient satisfaits de la possibilité de travailler dans la langue officielle de leur choix. La moyenne pour les fonctionnaires anglophones du Québec était plus élevée (81 p. 100).

En ce qui concerne les fonctionnaires francophones, le taux de satisfaction était particulièrement faible pour les deux énoncés suivants : se sentir libre d'utiliser la langue officielle de son choix durant les réunions de son unité de travail et se sentir libre de rédiger des documents dans la langue officielle de son choix. Dans le cas des fonctionnaires anglophones du Québec, l'absence de formation offerte dans la langue de leur choix représentait le problème le plus important. Les paragraphes qui suivent fournissent une analyse approfondie de chacune des questions.

Les réunions

Seulement 59 p. 100 des fonctionnaires francophones se sentent libres d'utiliser la langue officielle de leur choix au cours des réunions dans leur unité de travail, comparativement à 77 p. 100 des fonctionnaires anglophones du Québec. Il s'agit manifestement d'un problème important que les institutions fédérales doivent résoudre. Le commissaire fait remarquer que plus de la moitié des fonctionnaires francophones des huit institutions suivantes ne se sentent pas à l'aise d'utiliser la langue de leur choix au cours des réunions : la **Société canadienne d'hypothèques et de logement**, **Santé Canada**, l'**Agence de la santé publique du Canada**, l'**Administration de l'aéroport international d'Ottawa**, **VIA Rail**, **NAV CANADA**, les **Forces canadiennes** et **Air Canada**.

Les documents écrits

Au total, 60 p. 100 des fonctionnaires francophones se sentent libres de rédiger des documents dans la langue officielle de leur choix, comparativement à 82 p. 100 des fonctionnaires anglophones du Québec. Pour cette question, les francophones des cinq institutions suivantes affichent un taux de satisfaction inférieur à 50 p. 100 : **Affaires indiennes et du Nord Canada**, l'**Agence de la santé publique du Canada**, **Santé Canada**, **NAV CANADA** et les **Forces canadiennes**. Pour les deux institutions suivantes, le taux de satisfaction des anglophones du Québec est inférieur à 50 p. 100 : **Service correctionnel Canada** et **Service Canada**.

La formation

En ce qui concerne la disponibilité d'une formation dans la langue de leur choix, 73 p. 100 des fonctionnaires francophones se sont déclarés satisfaits. Le pourcentage est identique pour les anglophones du Québec. Seulement quatre institutions ont obtenu une cote de moins de 50 p. 100 pour les francophones : **VIA Rail**, l'**Administration de l'aéroport international d'Ottawa**, les **Forces canadiennes** et **Air Canada**. Pour ce qui est des anglophones du Québec, la question obtient le plus faible niveau de satisfaction chez les répondants parmi toutes les questions du sondage. Les neufs institutions suivantes doivent accroître leurs efforts afin d'offrir à leurs employés anglophones au Québec de la formation dans la langue de leur choix : la **Gendarmerie royale du Canada**, l'**Agence des services frontaliers du Canada**, **Transports Canada**, l'**Agence du revenu du Canada**, **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada**, les **Forces canadiennes**, **Service Canada**, **Citoyenneté et Immigration Canada** et **Service correctionnel Canada**.

Les communications avec les superviseurs immédiats

Le taux de satisfaction était légèrement supérieur lorsqu'on demandait aux fonctionnaires s'ils se sentaient libres d'utiliser la langue de leur choix avec leur superviseur immédiat. Quelque 79 p. 100 des fonctionnaires francophones et 87 p. 100 des fonctionnaires anglophones du Québec se déclaraient satisfaits à cet égard. Chez les francophones, le taux de satisfaction était inférieur à 50 p. 100 dans trois institutions : **NAV CANADA**, **Air Canada** et les **Forces canadiennes**. Le taux de satisfaction chez les anglophones se situait à moins de 50 p. 100 dans les deux institutions : **Service Canada** et **Service correctionnel Canada**.

Les outils de travail

Les fonctionnaires francophones se sont dits satisfaits du matériel et des outils fournis dans la langue de leur choix dans une proportion de 81 p. 100, comparativement à 88 p. 100 chez les fonctionnaires anglophones du Québec. Aucune institution n'a obtenu un taux de satisfaction inférieur à 50 p. 100 dans ce domaine.

TABLEAU 10

LES TENDANCES RELATIVES AUX RÉSULTATS DES BULLETINS DE RENDEMENT CONCERNANT LA LANGUE DE TRAVAIL

INDICATEUR	TENDANCE	APERÇU
Notes des bulletins de rendement à l'égard de la langue de travail	**Aucun changement**	Cette année, les résultats des bulletins de rendement sont presque identiques à ceux de l'an dernier. Ainsi, dans l'ensemble, peu de progrès ont été réalisés au chapitre de la langue de travail. Par exemple, le même nombre d'institutions ont reçu la note « bon » l'an dernier et cette année, et jamais aucune institution n'a obtenu la note « exemplaire » pour ce facteur.
Sondage sur la langue de travail	**Aucun changement**	Les problèmes cernés dans le cadre du sondage sur la langue de travail sont demeurés les mêmes que l'an dernier. Les deux années, les répondants francophones ont déclaré qu'ils ne se sentaient pas libres d'utiliser la langue officielle de leur choix pendant les réunions et dans la rédaction de documents. Chez les répondants anglophones du Québec, le problème le plus sérieux, pendant les deux années, a été l'accès à la formation dans la langue de leur choix.
Institutions ayant obtenu la meilleure note et ayant connu la plus grande amélioration	**Certains changements**	Lors des deux dernières années, 15 institutions ont réussi à conserver la note « bon » à l'égard de la langue de travail. Bien que la note de certaines institutions ait diminué, le commissaire est heureux de constater que quatre institutions ont amélioré leur rendement et qu'elles reçoivent cette année la note « bon » en fonction de leurs efforts. Il s'agit de **Citoyenneté et Immigration Canada**, **Diversification de l'économie de l'Ouest Canada**, **Santé Canada** et la **Banque de développement du Canada**.

Les vérifications et les suivis concernant la langue de travail

Un suivi de vérification a été effectué et a eu des incidences importantes sur la langue de travail et la création d'un environnement bilingue dans une institution, même si l'objectif de la vérification initiale était la gestion générale du Programme des langues officielles.

- **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :** La vérification effectuée dans ce ministère, dont les résultats ont été rendus publics en septembre 2005, mettait l'accent sur la gestion interne du Programme des langues officielles. Elle a révélé divers problèmes liés à la langue de travail. Le suivi réalisé en 2007 a permis de constater que l'institution a bien réagi aux douze recommandations du commissaire. Suivant le rendement général du Ministère, on peut affirmer que la haute direction a clairement fait preuve d'un leadership solide en axant la gestion de son Programme des langues officielles sur les résultats et en intégrant les langues officielles dans la culture organisationnelle.

Des exemples de leadership en matière de langue de travail

Voici des exemples de leadership dans le domaine de la langue de travail constatés par le commissaire au cours de la dernière année.

- **Statistique Canada** a poursuivi un projet pilote lancé en 2006 afin de rendre le milieu de travail plus propice à l'usage des deux langues officielles. Le projet consiste à envoyer des agents de formation du bilinguisme dans les divisions où le niveau de bilinguisme est plutôt faible afin d'évaluer la situation et de cerner les difficultés liées à la langue de travail. L'agent propose ensuite des solutions qu'il met en place pour améliorer le rendement, par exemple, aider les employés qui reviennent d'un cours de langue seconde à conserver leurs acquis et en encourager d'autres à se sentir à l'aise d'utiliser la langue officielle de leur choix au travail. En raison du succès de ce projet pilote dans les quatre divisions qui y ont participé, **Statistique Canada** a décidé de l'étendre à l'échelle de l'institution à compter de 2008-2009. Le commissaire estime que ce projet est un exemple que d'autres institutions pourraient imiter. Étant donné que le taux de satisfaction des employés francophones obtenu dans le sondage sur la langue de travail n'était que de 77 p. 100, le commissaire espère que cette initiative contribuera à améliorer les résultats de **Statistique Canada** pour l'année prochaine.

- En septembre 2007, l'**Agence du revenu du Canada** a organisé une semaine d'apprentissage, qui comprenait une journée complète consacrée aux langues officielles. Dans le cadre de cette initiative, près de 400 gestionnaires ont participé à divers ateliers et séances d'information au cours desquels on leur a présenté différentes options de perfectionnement professionnel. Après la tenue de l'atelier intitulé « Ma formation linguistique », l'utilisation du logiciel « Pour l'amour du français / For the Love of English » a doublé, et tout le personnel a eu accès à cet outil. Par conséquent, tous les employés de l'Agence, peu importe leur lieu de travail, disposent d'outils qui les aident à apprendre leur langue seconde et à maintenir leurs acquis, où et quand ils le désirent.

CONCLUSION : LA LANGUE DE TRAVAIL

Un nombre important de lacunes reste à combler dans la mise en œuvre de la partie de la *Loi* concernant la langue de travail. Le commissaire constate que cet aspect continue de faire l'objet d'un nombre considérable de plaintes année après année. Les bulletins de rendement révèlent qu'aucun progrès n'a été accompli dans ce domaine au cours des dernières années et que bon nombre des éléments à problème demeurent les mêmes, en particulier l'utilisation du français au sein des institutions fédérales. Aussi il est intéressant de noter, en guise d'exemple, que la langue de travail est le seul facteur pour lequel aucune institution fédérale n'a obtenu la note « exemplaire » dans les bulletins de rendement de cette année. Tel qu'indiqué au chapitre I, bien que le Commissariat ait réalisé trois études sur la langue de travail, aucune mesure n'a été prise à l'égard des nombreuses recommandations qui y étaient formulées.

Selon le commissaire, il est temps que la situation relative à la langue de travail s'améliore. Lorsque près de la moitié de tous les employés francophones des régions désignées bilingues ne se sentent pas libres d'utiliser la langue officielle de leur choix lors des réunions ou dans leurs communications écrites et, lorsqu'un anglophone sur cinq travaillant au Québec estime que l'accès à la formation dans la langue officielle de son choix pose problème, les institutions fédérales doivent agir. Il faut aussi situer la langue de travail dans le contexte plus large de la *Loi sur les langues officielles* et éviter de la voir comme une question touchant uniquement la fonction publique fédérale. La création d'un environnement bilingue au sein d'une institution a, sans l'ombre d'un doute, une incidence sur la façon dont celle-ci s'acquitte de ses obligations qui découlent des autres parties de la *Loi*.

En faisant preuve de leadership, les institutions peuvent arriver à créer un milieu de travail où les deux langues officielles seront valorisées et utilisées dans le travail quotidien des fonctionnaires. Voilà des années que les fonctionnaires ont obtenu le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix; pourtant, ils ne se sentent toujours pas libres de l'utiliser lors des réunions et dans leurs communications écrites. La résolution de ces deux problèmes permettrait d'améliorer énormément la situation des fonctionnaires en matière de langue de travail. Comme il est plus facile d'y arriver si le leadership provient des cadres supérieurs, le commissaire formule la recommandation ci-dessous à l'intention des administrateurs généraux de toutes les institutions fédérales.

RECOMMANDATION

Le commissaire recommande que les administrateurs généraux de toutes les institutions fédérales prennent des mesures concrètes, d'ici le 31 décembre 2008, en vue de créer un milieu de travail qui permettrait aux employés des régions désignées d'utiliser tant le français que l'anglais.

PARTIE 4 :
LE DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE ET LA PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE : UN EXAMEN APPROFONDI

Il est important d'adopter des mesures favorisant la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne afin d'assurer un avenir prometteur et durable à la dualité linguistique du pays. La partie VII de la *Loi sur les langues officielles* énonce l'engagement du gouvernement fédéral à ce chapitre. Toutes les institutions fédérales doivent prendre des mesures positives pour

1) favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada; et

2) promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le respect de cette disposition implique que les institutions doivent comprendre les besoins et les réalités des communautés de langue officielle et mettre en œuvre des plans qui permettront de répondre à ces besoins dans le contexte de leur mandat. Les institutions doivent aussi chercher activement à remplir cette obligation dans leurs diverses activités.

Cette partie de la *Loi* reflète le fait que les langues officielles dépassent le seul cadre du service au public ou celui d'une fonction publique fédérale bilingue. En effet, les langues officielles ont une incidence sur l'ensemble de notre société et font intervenir un large éventail d'acteurs, allant des associations qui font la promotion de l'enseignement des langues secondes aux institutions dynamiques, grandes et petites, que bâtissent et appuient les communautés de langue officielle partout au Canada.

Comme il a déjà été indiqué dans ce chapitre, les dispositions concernant la promotion du français et de l'anglais existent depuis 1988. En 2005, le Parlement a décidé de les renforcer en insérant la notion de « mesures positives » et en permettant que cette partie de la *Loi* fasse l'objet de recours judiciaires. En raison de ces changements, il est important que les institutions fédérales voient, plus que jamais, les langues officielles sous un angle nouveau et qu'elles contribuent à la promotion du français et de l'anglais au sein de leurs organisations respectives et de la société canadienne en générale.

Les plaintes recevables liées à la promotion du français et de l'anglais en 2007-2008

L'an dernier, le nombre de plaintes liées à la promotion du français et de l'anglais a augmenté considérablement, en raison des 118 reçues à la suite de l'examen des dépenses de 2006 du gouvernement fédéral. Cette année, le Commissariat aux langues officielles a reçu 36 plaintes recevables concernant cette partie de la *Loi*, ce qui représente 6 p. 100 de toutes les plaintes recevables déposées en 2007-2008.

Ces plaintes proviennent à 97 p. 100 de francophones, pourcentage beaucoup plus élevé que dans les autres catégories de plaintes. C'est au Manitoba qu'on enregistre le plus grand nombre de plaintes (12); la province est suivie par la RCN (10), l'Ontario (5) et le Québec (4).

Après un examen approfondi, le commissaire constate qu'un nombre presque équivalent de plaintes déposées cette année dans cette catégorie avaient trait au développement des communautés de langue officielle et à la promotion de la dualité linguistique. Pour améliorer le rendement dans ce domaine, les institutions fédérales doivent mieux comprendre leurs obligations à l'égard de l'appui au développement des communautés de langue officielle du Canada. Comme point de départ, les institutions devraient adopter les trois principes énoncés par le commissaire dans son rapport annuel de l'an dernier[18]. Elles peuvent aussi consulter le *Guide à l'intention des institutions fédérales* qui porte sur la mise en oeuvre de cette partie. Tel qu'il a été mentionné, ce document présente des questions que les institutions devraient se poser pour déterminer si elles respectent la *Loi*, particulièrement à la lumière des modifications apportées en 2005[19]. Étant donné qu'il n'y a pas de règlement régissant cette partie de la *Loi*, les institutions fédérales ont une occasion unique d'être novatrices et proactives quand elles élaborent des mesures positives de concert avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire et d'autres intervenants clés qui cherchent à promouvoir le français et l'anglais au Canada.

TABLEAU 11
LES TENDANCES RELATIVES AUX PLAINTES RECEVABLES CONCERNANT LA PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

INDICATEUR	TENDANCE	APERÇU
Nombre total de plaintes recevables liées à la partie VII	**Augmentation**	Depuis 2005-2006, le nombre de plaintes recevables liées à la partie VII a plus que quadruplé. Cette augmentation peut être attribuable au fait que la population canadienne est plus sensibilisée aux modifications apportées à la partie VII en 2005 et que les institutions ont des responsabilités accrues en vertu de cette partie.
Région où a eu lieu l'infraction alléguée – Partie VII	**Certains changements**	Pour les trois dernières années, la grande majorité des plaintes liées à la partie VII concernent des infractions présumées qui ont eu lieu dans la région de la capitale nationale. Ce nombre inhabituellement élevé (75 p. 100) peut s'expliquer par le fait que la plupart des plaintes liées à l'examen des dépenses de 2006 ont été déposées contre le gouvernement fédéral dans son ensemble, ce qui signifie que les infractions alléguées sont réputées avoir eu lieu à Ottawa.

18. Au sujet des trois principes guidant la mise en œuvre de la partie VII, voir le chapitre I, page 7.

19. Pour connaître les questions que les institutions devraient se poser pour déterminer si elles respectent la *Loi*, se reporter à la section 1 du présent chapitre, page 100.

Les résultats des bulletins de rendement concernant la promotion du français et de l'anglais en 2007-2008

Dans les bulletins de rendement des institutions fédérales, le facteur évaluant la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne constitue 25 p. 100 de la note globale. Pour ce facteur, le commissaire évalue dans quelle mesure les institutions tiennent compte du développement des communautés de langue officielle et de la promotion de la dualité linguistique dans leur planification stratégique ainsi que dans l'élaboration de leurs politiques et de leurs programmes. Les institutions doivent montrer, entre autres, qu'elles ont mis en place des mécanismes permanents à cet égard, qu'elles ont pris des mesures pour sensibiliser le personnel aux exigences énoncées dans cette partie de la *Loi* et l'inciter à les remplir et qu'elles disposent de moyens leur permettant de comprendre les besoins des communautés de langue officielle. Cette année, l'évaluation des institutions non désignées tient également compte de leur mise en œuvre ou non d'un plan d'action visant à promouvoir la dualité linguistique et à favoriser le développement de ces communautés. (**Patrimoine canadien** oblige déjà les institutions désignées à élaborer et à mettre en œuvre un plan d'action sur cette partie de la *Loi*.)

Cette année, les résultats des bulletins de rendement indiquent que des progrès ont été réalisés quant au respect de ces obligations puisque les institutions ont obtenu généralement une note plus élevée pour ce facteur. Sur 36 institutions[20], pas moins de 16 ont reçu la note « exemplaire », 14, la note « bon », 4, la note « moyen », et 2, la note « faible ».

Quant aux critères utilisés pour évaluer ce facteur, les institutions ont, dans l'ensemble, reçu des notes légèrement plus élevées pour leurs efforts destinés à favoriser le développement des communautés de langue officielle que pour ceux visant à promouvoir la dualité linguistique dans la société canadienne. Comme par les années passées, les mesures prises pour promouvoir la dualité linguistique sont toujours insatisfaisantes à certains égards et, parfois, certaines institutions n'en tiennent même pas compte. Il faudra faire preuve d'un plus grand leadership dans ce domaine si l'on veut que l'esprit de cette partie de la *Loi* soit pleinement respecté.

Les institutions désignées

La majorité des institutions désignées s'en tirent bien en ce qui concerne tous les critères examinés. Toutefois, elles sont encouragées à revoir leurs politiques et leurs programmes pour déterminer si ceux-ci favorisent le développement des communautés de langue officielle ou la promotion de la dualité linguistique, étant donné qu'il s'agit de la principale lacune cernée dans les bulletins de rendement.

20. Deux des institutions évaluées, l'Administration de l'aéroport international d'Halifax et l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, ne sont pas assujetties à la partie VII de la *Loi*.

Les institutions non désignées

Les bulletins de rendement de cette année révèlent que les institutions non désignées (c'est-à-dire celles qui n'ont pas à présenter de plan d'action à **Patrimoine canadien** ou à faire rapport sur leurs progrès liés à la mise en œuvre de cette partie) ont amélioré leur rendement en matière de promotion du français et de l'anglais depuis l'an dernier. Le commissaire constate que ces institutions se sont mobilisées pour mieux comprendre et respecter leurs obligations à la suite des modifications apportées à la *Loi* en 2005. Ainsi, la plupart se sont dotées de mécanismes permanents qui assurent la prise en compte du développement des communautés de langue officielle ainsi que de la promotion de la dualité linguistique, tandis que d'autres sont en train de les mettre en place. Certaines institutions non désignées ont même examiné de quelles façons elles peuvent unir leurs efforts pour mettre en œuvre cette partie de la *Loi*. Par exemple, comme il est souligné au chapitre I, **Justice Canada**, la **Gendarmerie royale du Canada**, **Service correctionnel Canada**, l'**Agence des services frontaliers du Canada**, **Sécurité publique Canada** et **Patrimoine canadien** ont établi un partenariat pour discuter de l'incidence de leurs politiques et de leurs programmes sur les communautés de langue officielle. Le commissaire applaudit ce type d'initiative horizontale et est impatient d'en connaître les résultats.

Malgré ces progrès, le commissaire précise qu'il y a toujours place à l'amélioration; il encourage donc les institutions non désignées à élaborer des plans d'action pour assurer la promotion du français et de l'anglais, de même qu'à revoir leurs politiques et leurs programmes à la lumière de leurs nouvelles obligations. Au cours de la prochaine année, le commissaire s'attendra à ce que celles-ci adoptent d'autres mesures concernant la partie VII et qu'elles fassent des progrès plus marqués d'ici le dépôt de son prochain rapport annuel. Il convient de noter que le commissaire, qui a choisi une méthode généreuse pour évaluer les institutions non désignées pendant la période de transition, revoit actuellement les deux ensembles de critères utilisés depuis l'an dernier.

TABLEAU 12

LES TENDANCES RELATIVES AUX RÉSULTATS DES BULLETINS DE RENDEMENT CONCERNANT LA PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

INDICATEUR	TENDANCE	APERÇU
Notes des bulletins de rendement à l'égard de la promotion du français et de l'anglais	**Augmentation**	Les notes des bulletins de rendement dans cette catégorie se sont grandement améliorées depuis l'an dernier, lorsque les critères ont été modifiés afin de tenir compte des modifications adoptées par le Parlement au sujet de cette partie de la *Loi*. Cette année, pas moins de 16 institutions ont reçu la note « exemplaire », dont 5 institutions non désignées : l'**Agence canadienne d'inspection des aliments**, **Pêches et Océans Canada**, l'**Agence du revenu du Canada**, l'**Administration canadienne de la sûreté du transport aérien** et la **Société canadienne d'hypothèques et de logement**. Le commissaire est encouragé par ces résultats, même si une analyse approfondie s'impose pour déterminer l'incidence réelle de ces progrès sur les communautés de langue officielle partout au Canada.
Institutions ayant obtenu la meilleure note ou présentant la plus grande amélioration	**Certains changements**	Quatre institutions ont reçu la note « exemplaire » deux années de suite : **Postes Canada**, **Citoyenneté et Immigration Canada**, **Santé Canada** et **Statistique Canada**. À elles s'en ajoutent 12 qui ont obtenu la note « exemplaire » cette année.

Les vérifications et les suivis concernant la promotion du français et de l'anglais

Cette année, le commissaire a effectué deux suivis concernant la promotion du français et de l'anglais. L'un d'eux portait sur la façon dont la **Commission canadienne du tourisme** a donné suite aux recommandations formulées dans une vérification de 2005. L'autre avait trait à une vérification des Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) et des Corporations au bénéfice du développement communautaire (CBDC).

- **La Commission canadienne du tourisme** : Le commissaire a constaté que l'institution a réalisé des progrès satisfaisants dans la mise en œuvre des huit recommandations présentées dans la vérification publiée en avril 2005. Grâce au leadership soutenu de sa haute direction, la Commission a fait des pas de géant dans le respect des obligations qui lui incombent en vertu de la partie VII de la *Loi*. Particulièrement, le commissaire a remarqué une amélioration importante dans la façon dont l'institution consulte les communautés de langue officielle, fait la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne et met en relief le caractère bilingue du Canada à l'étranger. Ces progrès sont aussi notés dans le bulletin de rendement. Il y a trois ans, la Commission a obtenu la note « faible » au chapitre de la partie VII; cette année, elle a reçu la note « exemplaire » dans les deux critères qui touchent à cette partie.

- **Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC)** et **Corporations au bénéfice du développement communautaire (CBDC) :** Le suivi de la vérification rendue publique en mai 2005 s'intéressait aux questions relatives à la fois au service au public et à la promotion du français et de l'anglais. Bien que les SADC et les CBDC ne soient pas assujetties à la *Loi sur les langues officielles*, quatre institutions fédérales ont le devoir de veiller à ce que ces organismes offrent des services bilingues et tiennent compte des besoins des communautés de langue officielle dans leur travail courant. Ces institutions sont les suivantes.

  - **Diversification de l'économie de l'Ouest Canada :** Le commissaire a constaté que cette institution a bien réagi à deux des trois recommandations du rapport de vérification, mais qu'elle n'a pas encore établi d'échéancier précis pour l'achèvement des indicateurs de rendement de son plan d'action de la mise en œuvre de la partie VII. Elle doit aussi évaluer les mesures prises et les résultats atteints par les SADC et les organismes de développement économique francophones qui relèvent de sa compétence.

  - **Agence de promotion économique du Canada atlantique :** Onze recommandations ont été formulées à l'intention de cette institution dans la vérification de 2005. Bien que l'Agence ait progressé dans l'application de certaines recommandations, le commissaire espérait voir de meilleurs résultats globaux. Selon le suivi, elle doit régler un certain nombre d'éléments, notamment intégrer les indicateurs de rendement dans son plan d'action pour la partie VII. Le commissaire demande à la haute direction d'insister sur l'importance d'établir des façons de mesurer les résultats; il considère que l'adoption d'indicateurs pour le développement des communautés de langue officielle est un pas dans la bonne direction.

  - **Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec :** Quatorze recommandations ont été formulées à l'intention de cette institution dans le cadre de la vérification de 2005. Le commissaire est heureux de constater que celle-ci a fait des progrès à bien des égards, mais il l'encourage néanmoins à faire davantage pour assurer une surveillance efficace des services bilingues et démontrer que les SADC et les Centres d'aide aux entreprises (l'équivalent des CBDC des autres provinces) qui relèvent de sa compétence prennent des mesures pour favoriser le développement de la communauté anglophone du Québec.

  - **Industrie Canada/FedNor :** La vérification de 2005 comportait onze recommandations à l'intention d'**Industrie Canada/FedNor**. Le commissaire est, en grande partie, satisfait des progrès de l'institution dans la mise en œuvre de ses recommandations. Le Ministère doit poursuivre ses efforts afin de veiller à ce que toutes les SADC examinent et, si nécessaire, réorganisent leurs sites Web, de manière à ce que le contenu soit dans les deux langues officielles. **Industrie Canada** doit aussi intégrer les indicateurs de rendement dans son plan d'action de la mise en œuvre de la partie VII, ce qui lui permettra d'évaluer les travaux en cours de réalisation au nom des SADC pour soutenir l'épanouissement et le développement de la communauté francophone du Nord de l'Ontario.

Un regard sur la CBC/Radio Canada

La **Société Radio-Canada (SRC)** et la **Canadian Broadcasting Corporation (CBC)** sont, de par leur nature, des institutions extrêmement importantes pour les communautés de langue officielle du Canada. À titre de radiodiffuseur national, CBC/Radio-Canada joue un rôle de premier plan dans le reflet des réalités des communautés de langue officielle et dans la promotion et le soutien de la culture canadienne. Dans de nombreuses communautés, CBC/Radio-Canada est la seule chaîne à leur donner accès à des émissions dans la langue de la minorité. Par conséquent, il s'agit clairement d'une institution ayant un rôle à jouer pour favoriser le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Même si la CBC/Radio-Canada fait l'objet de quelques plaintes seulement par année, un enjeu soulève des inquiétudes depuis quelques mois. L'institution conteste l'autorité du commissaire d'enquêter sur les plaintes et de mener des vérifications en faisant valoir que de nombreuses questions liées aux langues officielles se rapportent à la programmation. Le commissaire est très préoccupé par ce point de vue et collabore avec l'institution pour en arriver à une solution qui permettrait à celle-ci de conserver son indépendance en matière de programmation tout en respectant – et en reconnaissant – ses obligations aux termes de la *Loi sur les langues officielles*.

Conscient de l'importante responsabilité de CBC/Radio-Canada d'offrir une programmation qui témoigne de la réalité canadienne, le commissaire se réjouit à la perspective de travailler avec le nouveau président pour dénouer l'impasse et aller de l'avant pour le bien des communautés de langue officielle en situation minoritaire partout au Canada et la promotion de la dualité linguistique.

Des exemples de leadership en matière de promotion du français et de l'anglais

Voici des exemples de leadership en matière de promotion du français et de l'anglais dont a pris connaissance le commissaire au cours de la dernière année.

- **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada** offre aux communautés de langue officielle du pays un abonnement gratuit à *Termium Plus®*, la base de données terminologiques et linguistiques en ligne (en français, en anglais et en espagnol) du Bureau de la traduction. Cette offre a également été étendue au Comité d'organisation des Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver (COVAN), une autre mesure positive pour faire en sorte que ces Jeux soient véritablement bilingues. En outre, le Bureau de la traduction, organisme de service spécial du Ministère, a donné à l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches la permission de reproduire et d'intégrer le *Lexique des services de santé* bilingue dans son propre lexique, utilisé par les professionnels de la santé et des services sociaux de la région.
- L'**Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec** a demandé à l'Institut national de la recherche scientifique de dresser un portrait socioéconomique de la communauté anglophone du Québec dans le but de mieux comprendre la réalité de cette population, sa distribution géographique, sa structure par âge, ses connaissances linguistiques et la situation de sa main-d'œuvre. **Industrie Canada** a réalisé un projet de recherche semblable, disponible sous forme de DVD, qui brossait un portrait socioéconomique des communautés de langue officielle dans le but d'aider le Ministère à mieux cibler les programmes et les services. Cet outil aidera également les communautés elles-mêmes à mieux comprendre leur composition

socioéconomique ainsi que les divers aspects de leur vitalité. Le commissaire se réjouit de ces initiatives de recherche qui, selon lui, sont essentielles puisqu'elles fournissent aux institutions fédérales les connaissances relatives aux défis et aux changements qui touchent les communautés de langue officielle et leur permettent de déterminer les secteurs clés où elles doivent concentrer leurs efforts afin d'assurer un développement communautaire solide.

- **Diversification de l'économie de l'Ouest Canada** finance divers projets qui visent le développement des communautés de langue officielle, dont la promotion du Corridor touristique francophone de l'Ouest, qui vise à attirer les touristes francophones dans l'Ouest du Canada. Cette institution fournit également des fonds à l'Agence nationale et internationale du Manitoba, un partenariat fédéral-provincial axé sur les gens d'affaires immigrants des pays de la Francophonie ainsi que sur les échanges commerciaux avec ces pays.

  Cette institution a aussi financé des projets pilotes de télé-éducation et de télé-apprentissage dans quatre collèges et universités de l'Ouest canadien : le Collège universitaire de Saint-Boniface, au Manitoba, le Collège Mathieu, en Saskatchewan, le Campus Saint-Jean, en Alberta, et le Collège Éducacentre, en Colombie-Britannique. Ces projets pilotes ont donné lieu à la création de programmes de formation par Internet qui permettront à des étudiants de partout de parfaire leur éducation en français, d'obtenir un diplôme ou un certificat, d'accroître leurs compétences en technologie et de profiter d'intéressantes possibilités de carrière.

- Le commissaire tient à souligner deux exemples de leadership en matière de promotion de la dualité linguistique du Canada. Lors de la série de concerts jeunesse et famille du **Centre national des Arts**, la championne des langues officielles de cet établissement a demandé que le français occupe une plus grande place dans les propos du chef d'orchestre lorsqu'il s'adresse à l'auditoire afin de témoigner de l'égalité des deux langues officielles pendant les spectacles bilingues. À la suite de cette demande, la teneur en français des propos du chef a doublé. Un autre exemple de leadership est celui de **Postes Canada**, à qui on avait demandé de commanditer le concours national CanSpell Spelling Bee. Avant d'accepter, l'institution a décidé qu'elle parrainerait aussi un événement semblable dans la communauté francophone afin de montrer qu'elle fait la promotion de la dualité linguistique dans ses activités chaque fois qu'elle le peut. Aussi **Postes Canada** a-t-elle commandité le concours CanSpell Spelling Bee et un concours de dictée en langue française organisé par la Fondation Paul Gérin-Lajoie. Le commissaire encourage **Postes Canada** à faire preuve d'un tel niveau de conscience dans d'autres situations ainsi qu'à adopter le même réflexe dans la mise en œuvre d'autres parties de la *Loi*, en particulier celles liées à la prestation de services au public et à la langue de travail.

CONCLUSION : LA PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

Deux ans et demi après l'adoption, par le Parlement, des modifications touchant la partie VII de la *Loi* pour y inclure l'obligation de prendre des mesures positives afin de favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle et de promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne, des changements positifs ont été apportés. En dépit de l'augmentation importante du nombre de plaintes liées à cette partie de la *Loi*, le commissaire voit dans ces changements le signe d'une sensibilisation accrue de la population canadienne à ses droits qui découlent de cette partie. La mobilisation au sein des institutions fédérales non désignées est également manifeste : bon nombre d'entres elles ont mis en place des mécanismes permanents qui assurent la prise en compte du développement des communautés de langue officielle et de la promotion de la dualité linguistique. Le commissaire encourage les institutions non désignées à poursuivre dans cette voie, en vue d'améliorer leur rendement et de respecter les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes.

Les institutions désignées réussissent bien dans la plupart des secteurs, mais le commissaire constate qu'il leur faut accroître leurs efforts pour que les examens de leurs politiques et de leurs programmes actuels permettent d'en déterminer l'incidence réelle sur leurs obligations aux termes de la partie VII.

Pour toutes les institutions, l'obligation de promouvoir l'usage et la reconnaissance du français et de l'anglais dans la société canadienne demeurent un défi de taille. Année après année, ce devoir, qui vise à assurer la promotion du français et de l'anglais, est souvent négligé. Vingt ans après l'inclusion de cette obligation dans la *Loi*, et près de trois ans après son renforcement, le commissaire ne voit toujours pas les résultats auxquels ont droit les Canadiens et les Canadiennes. Et, une fois de plus, il demande aux institutions de faire preuve de leadership et de considérer la promotion du français et de l'anglais comme une question importante pour les deux communautés de langue officielle et l'ensemble de la société canadienne. Il s'attend à des améliorations dans ce domaine au cours de l'année qui vient.

CONCLUSION

Comme il a été dit au début du chapitre, le commissaire a entrepris un processus visant à renouveler son rôle d'ombudsman des langues officielles du Canada. La façon dont l'information est structurée dans le chapitre est d'ailleurs un pas dans cette direction. En présentant un portrait plus intégré et complet des questions de conformité, le présent chapitre a pour but d'indiquer aux institutions les domaines qui feront l'objet d'un suivi étroit de la part du commissaire, ainsi que les domaines qui nécessitent une attention particulière.

Il ressort clairement de cette analyse qu'il est temps que les institutions adoptent une approche foncièrement axée sur les résultats en vue de respecter leurs obligations relatives aux langues officielles. Les résultats de certaines institutions, au chapitre des observations réalisées pour les bulletins de rendement et du sondage sur la langue de travail, laissent beaucoup à désirer. En outre, bon nombre des exemples de leadership constatés par le commissaire étaient des initiatives isolées qui ne tenaient pas compte de tous les aspects des langues officielles ou qui n'établissaient pas de lien entre les différentes obligations énoncées dans la *Loi*. Les institutions fédérales doivent notamment vérifier si les Canadiens et les Canadiennes reçoivent d'elles les services dans la langue officielle de leur choix, si les fonctionnaires fédéraux se sentent libres de travailler dans la langue officielle de leur choix, dans les régions désignées, et si les communautés de langue officielle ont accès aux outils et au soutien dont elles ont besoin pour assurer leur épanouissement et leur développement. Comme on peut le constater à la lecture de ce chapitre, un leadership fort entraîne des résultats positifs. Il est important que les institutions n'oublient pas ce message.

Au cours de la prochaine année, le commissaire adoptera une approche qui visera à mieux répondre aux préoccupations soulevées par la population canadienne et cherchera à augmenter la collaboration entre le Commissariat et les institutions fédérales. De nouveaux modes de règlement des différends et d'intervention sont actuellement mis en place, ce qui aidera le commissaire à résoudre les problèmes plus rapidement et plus efficacement, tout en respectant les droits des Canadiens et des Canadiennes. L'utilisation de ces nouveaux modes sera rapportée dans le rapport annuel de l'an prochain, qui contiendra également les renseignements habituels sur les plaintes, les vérifications, les bulletins de rendement, les recours judiciaires, ainsi que sur les interventions proactives et préventives. La prochaine année apportera des changements, et le commissaire travaillera de concert avec les institutions fédérales de même qu'avec les citoyens et les citoyennes qui lui demanderont son aide, afin qu'ils comprennent en quoi les changements les concernent ainsi que la façon dont son bureau rendra compte des questions de conformité dans l'avenir. Toutefois, le Commissariat appliquera cette nouvelle approche en sachant que ce sont les institutions fédérales et leurs leaders qui sont responsables en dernier ressort du respect des droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes, conformément aux principes et aux objectifs énoncés dans la *Loi sur les langues officielles*.

CONCLUSION

CONCLUSION

En 1966, le premier ministre Lester B. Pearson a énoncé des principes qui ont servi de fondement à la politique linguistique canadienne. Selon cet énoncé, le gouvernement fédéral devait être capable de servir les Canadiennes et les Canadiens dans la langue officielle de leur choix, et les fonctionnaires des deux groupes linguistiques devaient pouvoir travailler dans leur propre langue.

Le premier ministre Pearson a dit que son gouvernement espérait et comptait que, dans une « période de temps raisonnable[1] », la fonction publique reflète les valeurs linguistiques et culturelles des francophones et des anglophones du pays. Ces aspirations se sont par la suite appuyées sur des fondements juridiques plus solides, notamment grâce à l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* et de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Presque deux ans après son entrée en fonction à titre de commissaire aux langues officielles, Graham Fraser constate que les vœux du premier ministre Pearson n'ont toujours pas été exaucés par les gouvernements fédéraux qui se sont succédé. De plus, la « période de temps raisonnable » est largement écoulée.

Le commissaire est conscient des nombreux progrès enregistrés depuis les années 1960 en matière de langues officielles et son intention n'est certes pas d'en atténuer l'importance. D'ailleurs, le présent rapport annuel souligne les belles réussites accomplies durant l'année et les succès du passé.

Cependant, dans l'ensemble, le commissaire constate que la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* semble plafonner puisque peu de progrès sont réalisés depuis plusieurs années. Malgré les lois, les règlements, les politiques et d'autres documents du genre, il faut se rendre à l'évidence que la qualité des services fournis par le gouvernement fédéral aux membres des communautés de langue officielle n'est pas uniforme et que la fonction publique n'est toujours pas un reflet fidèle de la dualité linguistique du pays. De plus, on peut sans doute affirmer sans se tromper que tous au pays n'ont pas les mêmes chances de s'épanouir et de se développer dans la langue officielle de leur choix.

D'après le commissaire, le gouvernement fédéral peut atteindre de meilleurs résultats exerçant davantage de volonté politique, de leadership comme il est répété tout au long du présent rapport. Cependant, un tel leadership ne doit pas se limiter à la haute gestion, mais doit être exercé par l'ensemble de la fonction publique.

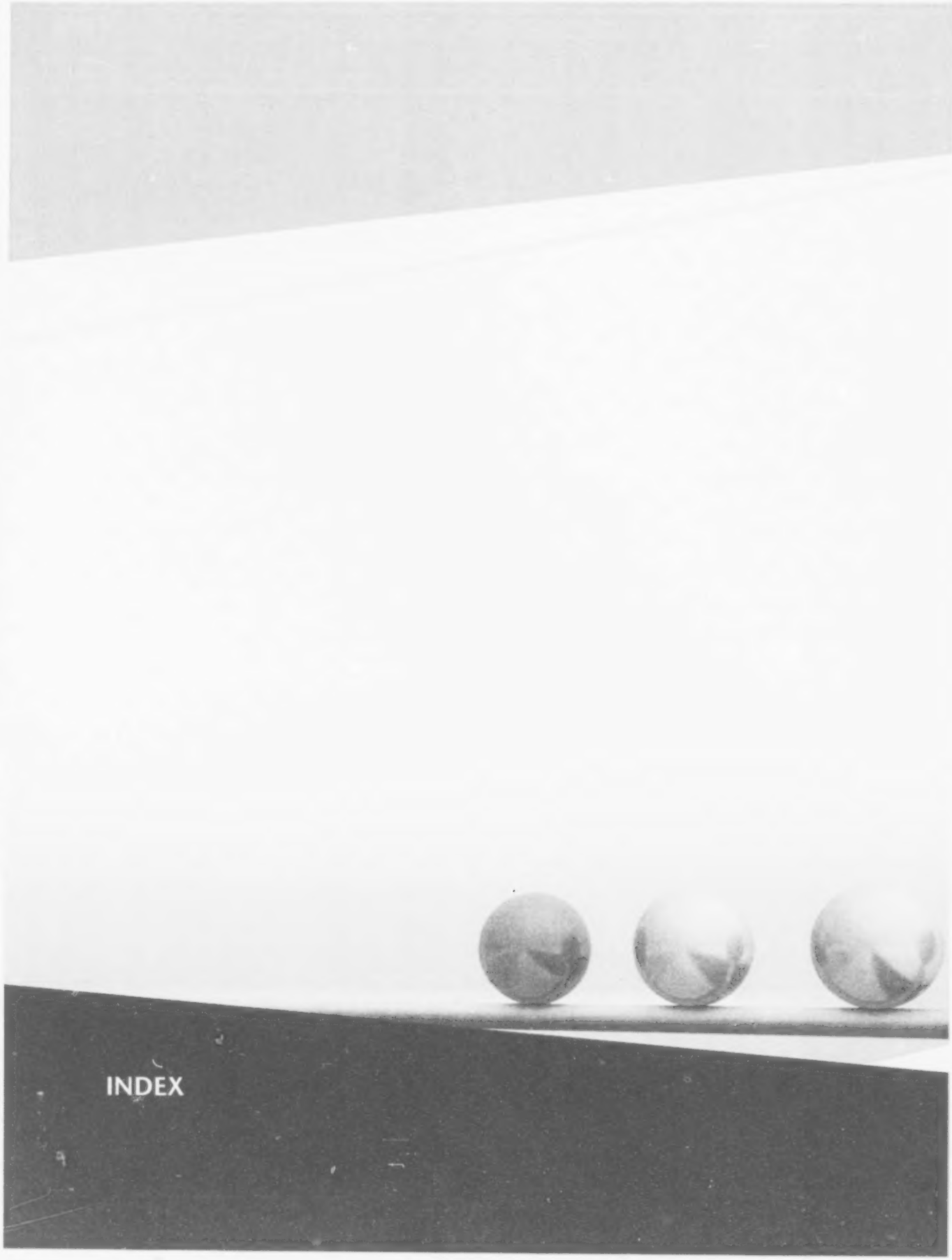
1 Canada. *Compte rendu officiel des débats de la Chambre des communes*. Ottawa, Imprimeur de la Reine, vol. IV, 1966, p. 3915. Extrait de la déclaration de principe sur le bilinguisme dans la fonction publique prononcée par le premier ministre Lester B. Pearson le 6 avril 1966.

Toutefois, les appels au leadership et à la volonté politique ne suffisent plus. Il faut passer à l'action. À cet égard, le commissaire souligne l'importance du processus de renouvellement de la fonction publique. Le gouvernement fédéral doit profiter de l'arrivée d'une nouvelle vague de fonctionnaires pour faire en sorte que la fonction publique reflète la dualité linguistique du pays. Pour ce faire, des activités de recrutement, de formation et de développement des nouveaux fonctionnaires et des cadres sont essentielles.

Le leadership politique et administratif apparaît d'autant plus pertinent que le Canada se développe dans un contexte de changement, où des forces externes et internes influent profondément sur le régime des langues officielles. Ce leadership doit contribuer au développement d'une vision d'une société pluraliste, généreuse et respectueuse des différences, qui reconnaît la valeur de la dualité linguistique comme une constituante fondamentale de son identité et de son développement.

Le mot de la fin

L'année 2009 marquera le 40e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles*. Nous en profiterons pour faire le point sur les progrès réalisés en matière de langues officielles pendant toutes ces années et dresser la liste des défis à relever alors. Les institutions fédérales peuvent en relever certains dès maintenant, et elles contribueront ainsi aux progrès, et non aux reculs, qui seront enregistrés avant cet anniversaire. Le Commissariat aux langues officielles collabore avec les institutions fédérales pour les aider à apporter les changements nécessaires. Cependant, il incombe à ces institutions de veiller à ce que les droits linguistiques de la population canadienne soient pleinement respectés, et à ce que la dualité linguistique continue de gagner du terrain dans l'ensemble du pays. Si un leadership est exercé d'ici l'an prochain dans les domaines clés comme la prestation de services dans les deux langues officielles, l'utilisation active des deux langues officielles au sein de la fonction publique fédérale, le soutien accordé aux communautés de langue officielle et la promotion de la dualité linguistique, le commissaire dressera l'an prochain un tableau plus positif que celui de cette année.



INDEX

INDEX

A

Accenture; VII

Accès

- à la formation linguistique en langue seconde; 6, 43, 74, 75, 94, 134, 137
- à la justice dans la langue de la minorité; 22, 23, 29
- à l'éducation dans la langue de la minorité; 18, 29, 84, 86
- aux services gouvernementaux; 84, 86-88, 93, 128, 147
- aux soins de santé; 29, 83, 84, 86, 87

Accommodements raisonnables; 48, 55, 57

Accueil des immigrants; IX, X, 23, 24, 60, 61-63, 80, 81, 87

Adams, Michael; 55

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien; 102, 117-119, 130, 131, 142

Administration de l'aéroport international d'Halifax; 108, 110, 116, 118-120, 122, 129, 140

Administration de l'aéroport international d'Ottawa; 108, 111, 118, 120, 131, 133, 140

Administrations aéroportuaires régionales d'Edmonton; 124

Aéroport international d'Edmonton; 124

Aéroport international Pearson de Toronto; 122, 124

Affaires étrangères et Commerce international Canada; 77, 78

- Fonds de promotion de la Francophonie; 77
- Programme de diplomatie ouverte; 77, 97

Affaires indiennes et du Nord Canada; 107, 116, 118-120, 131, 133

Agence canadienne d'inspection des aliments; 108, 118, 131, 142

Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec; 89, 118, 131, 143, 144

Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada; 27

Agence de la fonction publique du Canada; 8, 26, 27, 37, 43, 105, 117

Agence de la santé publique du Canada; 109, 116, 118, 131, 133

Agence de promotion économique du Canada atlantique; 107, 118, 130, 131, 143

Agence des services frontaliers du Canada; 102, 104, 108, 115, 118, 122, 124, 131, 133, 141

Agence du revenu du Canada; 102, 104, 107, 111, 112, 115, 118, 121, 131, 133, 136, 142

Agriculture et Agroalimentaire Canada; 107, 116, 118 123, 131

AILIA, voir *Association de l'industrie de la langue*

Air Canada; 102, 104, 105, 108, 115-118, 121, 130-133

Alberta; IX, 15, 20, 54, 61-63, 76, 103, 131, 145

- Université de l'Alberta; IX
- Association canadienne-française de l'Alberta; 61

Allophones; III, 58, 62, 68, 80-82

Alphabétisation; 20, 25, 29, 97

Anciens Combattants Canada; VIII, 124

Apprentissage d'une langue seconde; II, III, IX, 6, 18-20, 29, 39, 40, 43, 66, 67, 72-76, 83, 84, 94, 134, 136-138
Approche proactive; 7
Assemblée communautaire fransaskoise; 12, 61
Assimilation en milieu de travail; 5
Association canadienne des professeurs de langues secondes; 17, 20, 75
Association canadienne-française de l'Alberta; 61
Association de l'industrie de la langue; 27
Association des francophones de Nanaimo; 93
Association franco-yukonnaise; 61
Association régionale de la communauté francophone de Saint-Jean; 93
Autochtones; 55, 57, 69
Autorité aéroportuaire du Grand Toronto; 122
Avancement professionnel; 43, 66
Ayant droit; 18, 19, 29

B

Banque de développement du Canada; 107, 118, 131, 134
Basse-Côte-Nord; 88, 89
Comité d'employabilité et de développement économique communautaire de la Basse-Côte-Nord; 89
Belles réussites; 19-28, 38, 42, 87, 89, 93
Bilinguisme; VI, X, 2, 6, 17, 26, 29, 37, 38, 40, 41, 57, 58, 65, 67, 73, 78, 81, 84, 93, 117, 122, 126, 136, 150
Boileau, François; voir *commissaire aux services en français de l'Ontario*
Bulletins de rendement; 3-5, 8, 9, 13-15, 101, 105-107, 110-113, 116, 121-123, 126, 127, 129, 134, 137, 140-142, 147
Critères d'évaluation; 105, 106, 116, 117, 129, 140-142
Méthodologie; 105
Portefeuille « économie »; 106, 107, 110
Portefeuille « transport et sécurité »; 106, 108, 110
Portefeuille « social, culturel et autres »; 106, 109, 110
Bureau de commerce de Saint John; 93
Bureau de la traduction; 144
Bureau du Conseil privé; III, IV, XI, 30-34, 37, 41, 42, 48, 77, 78
Greffier; III, IV, 32, 34, 37, 41, 42

C

C-43 (*Loi sur les consultations concernant la nomination des sénateurs*); 7, 49
Cabinet du premier ministre; IV, 32, 34
Cadre commun de référence pour les langues au Canada; 20
Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles; 28, 30
Cadre de responsabilisation de gestion; 34
Cadre européen commun de référence pour les langues; 20

Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats; 31

Cadre national de collaboration en développement de la petite enfance; 22

Calvert, Lorne; 61

Campus Saint-Jean de l'Université de l'Alberta; IX, 20, 76, 145

Canada–Communautés francophones en situation minoritaire; 21, 60, 63

Canadian Broadcasting Corporation, voir *CBC/Radio-Canada*;

Canadian Parents for French; 17, 73, 74, 93

CanSpell Spelling Bee; 145

Cantons de l'Est; 88, 127

Capacité; X, 55, 67

- bilingue; 5, 6, 37, 40, 66, 117, 130
- communautaire; 11, 12, 22, 24, 50, 85, 87
- institutionnelle; 6, 31, 34, 90, 99, 116

Capitale nationale, voir aussi *Ottawa*; 5, 10, 12, 39, 103, 113, 115, 127, 128, 130, 139

Carrefour d'immigration rurale de la région Évangéline; 61

Cartier, Georges-Étienne; V, XII

CBC/Radio-Canada; 109, 118, 131, 144

CCN, voir *Commission de la capitale nationale*;

CEDEC, voir *Comités d'employabilité et du développement économique communautaire*

Centre de recherche en technologies langagières; 27, 28

Centre de santé communautaire Saint-Thomas; 20

Centre for Distance Learning and Innovation de Terre-Neuve-et-Labrador 75

Centre national des Arts; 91, 109, 111, 116, 118, 119, 131, 145

Chambre des communes; XII, 2, 17, 27, 29, 40, 41, 150

Champions des langues officielles; 31

Charte canadienne des droits et libertés; V, 18, 54, 57, 113, 150

- Article 23; 18

Citoyenneté et Immigration Canada; 23, 60-62, 102, 109, 111, 118, 131, 133, 134, 142

Clarkson, Adrienne; 59

Clinton, Bill; 59

CNA, voir *Centre national des Arts*;

Code criminel; 51

Colombie-Britannique; 11, 28, 61, 65, 73, 78, 79, 103, 131, 145

- Association des francophones de Nanaimo; 93
- Collège Educacentre; 145
- Fédération des francophones de la Colombie-Britannique; 11
- Société de développement économique de la Colombie-Britannique; 93
- Tourisme Colombie-Britannique; 93

Comité consultatif sur l'avenir de la fonction publique; 37, 41

Comité directeur Citoyenneté et Immigration 23, 60, 61

Comité interministériel de coordination de la recherche sur les langues officielles; 91

Comité interministériel sur la partie VII; 10

Comité mixte sur les langues officielles; 51

Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes; XII, 17, 27, 29, 40

Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles; 49, 51, 78, 79

Comité sénatorial permanent des langues officielles; XI, XII, 30

Comité sénatorial spécial sur la réforme du Sénat; 49

Comités d'employabilité et du développement économique communautaire (CEDEC); 24, 89

Commerce international Canada, voir *Affaires étrangères et Commerce international Canada*;

Commissaire aux services en français de l'Ontario; 87

Commission canadienne des droits de la personne; 15

Commission canadienne du tourisme; 107, 110, 118, 119, 121, 131, 142

Commission de la capitale nationale; VII, 109-111, 116, 118, 119, 121, 126, 131

Commission de la fonction publique du Canada; VI, 14, 36

Commission européenne; 46, 74

Commission nationale des parents Francophones; 22

Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme; 57

Commission spéciale de l'immigration de l'Assemblée nationale du Québec; 24

Communauté francophone d'Edmonton; 20, 61

Communauté francophone du Manitoba; 14, 24, 25, 61, 63, 145

Communautés anglophones du Québec; V, XII, 5, 7, 12, 19, 21, 23, 24, 29, 38, 56, 73, 80, 81, 83-86, 88-90, 107-109, 132-134, 137, 143, 144, 150

Communautés de langue officielle en situation minoritaire; VIII, X, 3, 7-9, 11-13, 16, 17, 19, 20-25, 27-29, 32-34, 38, 41, 51-54, 56, 57, 59-63, chapitre III, 96-100, 105-109, 120, 123, 132-134, 137, 138-147, 150

Communications avec le public; IX, 2, 4, 26, 38, 113, 115, 119, 122, 123, 126

Communications écrites; 2, 38, 113-115, 126, 137,

Community Learning Centres; 19

Compétences linguistiques; VI, 40, 76,

Compressions budgétaires; XI, 16, 19, 25, 26, 74

Condition féminine Canada; 97

Conseil des Arts du Canada; 91

Conseil des écoles publiques d'Edmonton; IX

Conseil des ministres de l'Éducation (Canada); 20, 76

Conseil du Trésor (Secrétariat du); IV, 30, 52, 53, 98, 100, 117

Conseil fédéral de l'Ontario; 42

Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick; 38

Conseil fédéral du Québec; 26

Conseil privé, voir *Bureau du Conseil privé*;

Conseils fédéraux régionaux; 26

Consortium national de formation en santé; 20, 21

Constitution; 4, 48, 49, 68, 65

Consultation auprès des communautés de langue officielle; XII, 10, 12, 17, 20, 86, 94, 99, 100, 123,

Conventions des Nations Unies relatives aux droits de l'enfant; 22

Coordination horizontale; IV, XI, 10-12, 28, 30-34, 77

Coordonnateurs responsables de la partie VII; 11, 12, 31

Corporations au bénéfice du développement communautaire (CBDC); 142, 143

Cour fédérale; 51, 97, 98

Cour suprême du Canada; V, 49, 125

CTV; 79

Culture organisationnelle; 5, 6, 12, 38, 40, 136

D

Défense nationale; 102, 104, 129, 131, 132

Modèle de transformation du Programme des langues officielles; 132

Destination Canada; 60

Développement des communautés de langue officielle; II, III, VII, 11-13, 16, 20, 22-24, 29, 33, 52-55, chapitre III, 98, 100, 105-109, 138-146, 151

Développement économique du Canada pour les régions du Québec, voir Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec;

Développement social Canada, voir *Ressources humaines et Développement social Canada*;

Discours du trône; XII, 17, 33, 48, 49

Diversification de l'économie de l'Ouest; 107, 118, 131, 134, 143, 145

Diversité; X, 36, 39, 46, 55, 57, 58, 70

- culturelle; III, 47, 55, 56, 59, 60-64, 66-68, 78
- démographique; 12
- linguistique; 46, 74, 81

Droits; 22, 65

- linguistiques; V, 3, 4, 6, 14, 15, 44, 51-54, 63, 70, 72, 84, 97, 102, 114, 125, 146, 147, 151
- des employés; 5, 6, 52, 127-130, 132, 137

Dualité linguistique; II-VI, VIII, XI, 13, 16, 17, 20, 26-29, 33, 34, 36-42, 44, 46, 47, 49, 52, 55-57, 59, 62, 64-68, chapitre III, 97, 100, 105-109, 125, 138-141, 144-146, 150, 151

E

École de la fonction publique du Canada; 42

Écoles de la minorité; 18

Éducation, voir *enseignement*

Égalité du français et de l'anglais; IV, VII, XI, 12, 13, 37, 62, 65, 70, 99, 113, 128, 132, 137-139, 145, 146

Employeurs distincts; 116, 117

Engagement

- de la haute gestion; 32, 33, 41, 101, 122
- du gouvernement fédéral; IV, V XII, 3, 16, 33, 36, 37, 39, 44, 52, 53, 79, 94, 100, 106, 138
- du Canada; V, 48, 57, 86

Enquête postcensitaire sur la vitalité des communautés de langue officielle; 17, 18, 29, 82, 83, 86, 87

Enquête sur les compressions budgétaires; II, XI

Enquêtes (du Commissariat); II, III, XI, 3, 8, 14, 15, 96-102, 105, 122, 144

Enseignement
dans la langue de la minorité 12, 29, 54, 66, 18, 84-86, 90, 145
des langues secondes IX, 16, 18-20, 40, 42, 67, 72-76, 80, 94, 138
postsecondaire; IX, 40, 42, 67, 74, 80, 87, 90

Entreprise Saint John; 93

Environnement Canada; 108, 116, 118, 120, 123, 131
Service météorologique du Canada; 123

Épanouissement des communautés; VIII, 7, 16, 24, 28, 29, 34, 82, 138, 143, 146, 147

Établissements d'enseignement postsecondaire, voir aussi *Universités*; 2, 40, 42, 67, 90

Études
La vitalité de communautés francophones en milieu urbain (Winnipeg, Sudbury et Halifax); 88
L'enseignement du français langue seconde au Canada : points de vue du personnel enseignant; 75
Le rôle des organismes fédéraux de financement de la recherche du Canada dans la promotion des langues officielles; 90
Une fenêtre sur le monde : La dualité linguistique dans les relations internationales; 77, 78

Europe; 20, 46, 74

Exigences linguistiques; 35, 39, 41, 42, 103, 104, 116, 117, 129, 130

F

FCFA, voir *Fédération des communautés francophones et acadienne*

Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français; 25

Fédération des communautés francophones et acadienne; XI, 9, 12, 17, 60, 86, 98
Sommet des communautés francophones et acadiennes; 17, 86

Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada c. Sa Majesté la Reine; 98

Fédération des francophones de la Colombie-Britannique; 11

Fédération nationale des conseils scolaires de langue française; 60

Fellegi, Ivan; 110

Festival Acadiversité; 61

Fonction publique; II-IV, VI-VIII, X, 2, 3, 5-8, 14, 16, 17, 26, 27, 29, 31-44, 72, 74, 96, 103-105, 117, 128, 137, 138, 150, 151

Fonctionnaires; III, V, VII, VIII, XI, 2, 5, 7, 10, 11, 26, 33, 35-44, 52, 78, 114, 117, 127, 130, 132, 133, 137, 147, 150, 151
Hauts fonctionnaires; II, VI, XI, 41, 122

Fondation Paul Gérin-Lajoie; 145

Fonds canadien de la musique; 91

Fonds d'appui pour l'accès à la justice dans les deux langues officielles; 22, 23

Fonds d'habilitation; 24

Fonds de promotion de la Francophonie; 77

Fontaine, Yvon; 52

Forces canadiennes; X, 108, 110, 118, 127, 129, 131-133

Formation linguistique; 5, 6, 23, 27, 28, 37, 42, 43, 136

Forum des bonnes pratiques en matière de langues officielles; 27

Francophonie; 12, 21, 60, 63, 78, 79, 86, 145

Furlong, John; 125

G

Gandz, Jeffrey; VII

Gauthier, Jean-Robert; 51

Gendarmerie royale du Canada; 10, 102, 108, 116, 118, 125, 131, 133, 141

Gestion

des ressources humaines; X, XI, 36, 41
du programme des langues officielles; 6, 35, 77, 78, 105, 106, 122, 135

Gouvernance

communautaire; 88
des langues officielles; 3, 28, 30
horizontale; III, 28, 30-35, 44

Gouvernement

de l'Alberta; 54, 61
de l'Ontario; VIII, 23, 61, 62, 87
de la Colombie-Britannique; 61

GRC, voir *Gendarmerie royale du Canada*

Greater Montreal Community Development Initiative; 85

Greffier du Conseil privé; III, IV, 32, 34, 37, 41, 42

Griffiths, Rudyard; 58, 67

Groupe des Intellectuels pour le Dialogue Interculturel; 46

Groupe de travail fédéral-provincial sur l'accès à la justice dans les deux langues officielles; 23

Guide à l'intention des institutions fédérales; 8, 9, 13, 99, 100, 139

H

Halifax; 88

Administration de l'aéroport international d'Halifax; 108, 110, 116, 118-120, 122, 129, 140

Hall, Christopher; 26

Harper, Stephen, voir *premier ministre*

Haute fonction publique; 33

Haute gestion; X, 6, 31, 35, 41, 96, 110, 122, 135, 142, 143

Henein, Amal; VII

I

Identité canadienne; X, 46, 47, 55, 56, 59, 60, 64, 66-68, 70, 77, 80, 82, 86, 151

Île-du-Prince-Édouard; 61, 63, 103

Immersion; V, IX, 18, 19, 43, 72-76, 84

Immersion précoce; 74

Immigrants; IX, X, 23, 24, 55, 56, 58, 60-66, 80, 81, 145

Immigration; 20, 23, 24, 29, 56-63, 88, 102, 109, 111, 118, 131, 133, 134, 142

Indicateurs de rendement; 6, 82, 91, 143

Indicateurs de vitalité; 88, 91

Industrie Canada; 107, 118, 131, 144

Industrie Canada/FedNor; 143

Industrie de la langue; 27, 28

Initiative canadienne sur le bénévolat; 97

Institut de développement professionnel en langue française; 23

Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC); 91

Interventions devant les tribunaux; 71, 125

Interventions préventives; 15, 124, 147

Interventions proactives; 101, 124, 147

J

Jeux Olympiques d'hiver de 2010; 78, 79, 93, 94, 122, 125, 144

- Comité des services fédéraux essentiels pour les Jeux d'hiver 2010; 125
- Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver 2010 (COVAN); 79, 125, 144
- Secrétariat fédéral des Jeux olympiques de 2010; 79, 125

Justice; 10, 20, 22, 23, 29, 85

Justice Canada; 8-10, 13, 51, 141

K

Kouzes, James; VII, 46

L

Lamarre, Patricia; 19

Langue de service; 41, 103

Langue de travail; II, 4-7, 26, 27, 37, 38, 41, 52, 53, 103-105, 107-111, 120, 124, 127, 132, 134-137, 145, 147

Langue maternelle; X, 5, 46, 58, 62, 80-82, 84, 86

Langue officielle (première); 6, 18, 81

Langue seconde; II, III, VI, VIII, IX, 5, 6, 18-20, 29, 38-40, 42, 67, 72-76, 84, 94, 136

Leadership; II, III, V-IX, XI, 2-4, 6, 7, 10, 16, 33-35, 37, 41, 44, 46, 48, 50, 59, 63, 72, 85, 88, 96, 97, 99, 101, 102, 105, 106, 110-112, 117, 119, 120, 126-128, 135-137, 140, 142, 144-147, 150, 151

Loi constitutionnelle de 1867; 48

- *Loi modifiant la Loi constitutionnelle de 1867*, voir *S-4*

Loi sur la modernisation de la fonction publique 14

Loi sur le multiculturalisme canadien; 57

Loi sur les consultations concernant la nomination des sénateurs; 49

Loi sur les contraventions; 51

Loi sur les langues officielles; II-IV, VI, XI, XII, 3-5, 7-9, 11, 13-15, 26, 28, 30, 33-35, 37, 41, 44, 51, 57, 70, 79, 80, 94, 96-102, 105, 112, 119, 122, 123, 125, 127, 137, 138-147, 150, 151

Article 23; 122
Article 28; 119
Article 41; 8, 51, 105
Article 42; 105
Partie IV (Communications avec le public et prestation des services); 4, 38, 107-109, 113,
Partie V (Langue de travail), voir aussi *langue de travail*; 4, 5, 107-109, 127
Partie VI (Participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise); 26, 107-109
Partie VII (Promotion du français et de l'anglais); II, IV, XI, 4, 7-13, 27, 28, 31, 33, 34, 51, 53, 70, 90, 97-100, 105, 107-109, 138-143, 144, 146

Loi sur les services en français (Ontario); 87

Lord, Bernard; XII, 12, 17, 20, 28, 29, 92, 94

M

Maalouf, Amin; 46

Macdonald, John A.; V, XII

Manitoba; 24, 25, 61, 63, 103, 131, 138, 145

Massicotte, Louis; 50, 51

Mesures positives; II, VIII, 7, 9-12, 34, 44, 70, 77, 87, 98, 138, 139, 146

Ministère du Procureur général de l'Ontario (Justice Ontario); 23

Ministre de l'Éducation du Nouveau-Brunswick; 74

Ministre des Langues officielles; III, IV, 16, 17, 28, 31, 34, 35, 56

Ministre du Patrimoine canadien; 17, 35

Minorités linguistiques, voir aussi *communautés de langue officielle en situation minoritaire*; 50, 51, 91

Minorités visibles; 36

Modèle de transformation du Programme des langues officielles de la Défense nationale; 132

Montréal; 50, 85, 86, 127

Monument commémoratif du Canada à Vimy; 124

Morissette, Françoise; VII

Municipalités; 51, 63, 89, 93

Brooks; 62
Évangéline; 61, 63
Halifax; 88
London; 61
Montréal; 50, 85, 86, 127
Ottawa; 35, 139
Sudbury; 88
Toronto; 42, 56, 62-64, 66, 122, 124
Vancouver; 56, 66, 78, 79, 93, 122, 125, 144
Whistler; 78, 125
Winnipeg; 88
Woodstock; 125

Multiculturalisme; 56, 57, 64-67

Musée canadien des civilisations; 109, 118, 119, 121, 130, 131

N

NAV CANADA; 108, 118-120, 129, 131, 133

Nouveau-Brunswick; XI, XII, 5, 25, 38, 74, 84, 93, 103, 125, 127, 130, 131

Nouveaux arrivants, voir *immigrants*

Nouvelle-Écosse; 103, 131

Nuffield Foundation; 70

Languages: The Next generation; 70

Nunavut; 103

O

Obligations du gouvernement fédéral; III, IV, VI, XI, 3, 5, 9, 10, 12, 28, 30, 31, 33-35, 37, 39, 48, 51, 53, 54, 70, 77, 79, 88, 98-102, 105, 106, 112, 116, 120, 122, 123, 125, 127, 129, 137, 139, 141, 142, 146, 147

OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques); 55

Office national du film du Canada; 91, 109, 111, 118, 119, 130, 131

Offre active; VIII, 5, 107-109, 114, 116-121, 123, 126

Ombudsman; 14, 15, 44, 96, 101, 147

Ontario; VIII, 15, 23, 42, 61, 62, 73, 84, 87, 88, 103, 104, 114, 115, 124, 127, 130, 131, 138

Ottawa; 35, 139

- Administration de l'aéroport international d'Ottawa; 108, 111, 118, 120, 131, 133, 140
- Université d'Ottawa; IX, 61, 91

P

Parcs Canada; 109, 118, 131

Parlement d'Australie; XII, 7, 30, 49, 51, 70, 94, 97-99, 105, 113, 138, 142, 146

Parlement; VIII

Parlementaires; V, 49, 50, 68, 94

Parti québécois; X

Participation équitable; 103, 105, 107-111

Passeport Canada; 108, 118, 119, 121, 131

Patrimoine canadien; XII, 8-13, 17, 30-33, 35, 72, 76, 77, 79, 91, 93, 98, 99, 141

- *Comité interministériel sur la partie VII*; 10
- *Guide à l'intention des institutions fédérales*; 8, 9, 13, 99, 100, 139

Pearson, Lester B.; 2, 7, 37, 41, 150

Pêches et Océans Canada; 107, 116, 118, 131, 142

Petite enfance; 20, 22, 29, 80, 86

- Cadre national de collaboration en développement de la petite enfance francophone en contexte minoritaire francophone; 22
- Commission nationale des parents francophones (CNPF); 22
- Convention des Nations Unies relatives aux droits de l'enfant; 22

Plaintes; XI, 4, 5, 8, 14-16, chapitre I, 147

Plan d'action pour les langues officielles; I-V, 3, 12, 16-31, 32-35, 44, 63, 72-76, 83, 91-94, 106-110, 123

Politique linguistique; 150

Posner, Barry; VII, 46

Postes Canada; 25, 102, 104, 107, 115, 118, 126, 129-131, 142, 145

Pratiques exemplaires; 10

Premier ministre; III, IV, VIII, XII, 17, 32, 34, 37, 49

Prestation de services; 52, 106-109, 113, 116, 117, 120, 122, 123, 126, 145, 151

Prestation des soins de santé; 20, 21, 29, 40, 83-85, 87, 88, 144

Prévention; 15, 101

Procureurs de la Couronne; 23

Professionnels de la langue; 27

Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences; 97

Programme d'innovation; 26

Programme de contestation judiciaire; XI, 97, 98

Programme de diplomatie ouverte; 77, 97

Programmes d'immersion, voir *immersion*

Projet de loi; 48, 51

C-43; 7, 49
S-4; 49

Promotion des langues officielles; II, IV, 3, 5, 7-9, 13, 16, 27, 31, 33, 34, 38, 54, 66, chapitres III et IV, 151

Protection des minorités; 50

Protocole d'entente relatif à l'enseignement de la langue seconde; 18

Public voyageur; 113-115, 122, 127

Purewal, Shinder S.; 65

Q

Québec; X, XI, 5, 12, 15, 19-22, 24-27, 29, 38, 54, 57, 59, 60, 73, 76, 81-86, 88-90, 103, 104, 114, 115, 127, 128, 130-134, 137, 138, 143, 144

400e anniversaire de la fondation de la ville de Québec; V

Quebec Community Groups Network; 12, 17, 85

Québécois; X, XII, 19, 23, 29, 72, 81

R

Radio-Canada, voir *CBC/Radio-Canada*

Rapport

de la vérificatrice générale du Canada; Languages : The Next Generation
voir *Nuffield Foundation*
Lord; 17
Maintenir le cap : la dualité au défi des transformations gouvernementales; 52

RDS; 79

Recensement 2006; II, III, X, 19, 29, 43, 58, 73, 80-82, 86

Recherche universitaire; X

Recommandations; IV, 34, 35, 42, 53, 100, 137

Recours judiciaire; 8, 14, 15, 97, 98, 125, 138, 147

Recrutement; IV, VI, 2, 11, 23, 27, 37, 40-42, 60, 62, 151

Reddition de comptes; 8, 18, 31, 36, 76, 107-109
Réforme du Sénat, voir *Sénat*
Région de l'Atlantique; 103, 104, 107, 114, 115, 118, 122, 128, 130, 131, 143
Région de la capitale nationale; 5, 10, 12, 39, 103, 113, 115, 127, 128, 130, 139
Régions bilingues; 5
Règlement sur les langues officielles; 113, 139
Rendement (évaluation annuelle du); IV, 34
Rendement des institutions; 4, 44, 101, 104, 105, 116, 117, 119, 130, 140
Rendez-vous de la Francophonie; 76
Renouvellement
de la fonction publique; III, IV, VIII, 7, 26, 36, 37, 39-42, 44, 74, 151
du Plan d'action 2003-2008, voir *Plan d'action*
du rôle d'ombudsman; 14, 15, 147
Réseau de développement économique et d'employabilité (RDÉE); 24, 88
Résolution des plaintes; 14, 104, 106
Responsabilisation, voir *reddition de comptes*
Ressources humaines et Développement social Canada; 22, 25, 104
Retraite (départ à la); VIII, X, 36, 110
Revue canadienne de science politique; IX
Robertson, Colin; 60
Rocher, François; IX, X
Rothon, Robert; 65
Royaume-Uni; 70

S

S-4 (*Loi modifiant la loi constitutionnelle de 1867*); 49
SADC, voir *Société d'aide au développement des collectivités*
Santé; 12, 17, 20, 21, 29, 40, 54, 80, 83, 84-88, 91, 116, 118, 131, 133, 144
Santé Canada; 109, 118, 131, 133, 134, 142
Saskatchewan; 48, 61, 103, 131, 145
Secrétariat du Conseil du Trésor; 30, 52, 53, 98, 117
Guide pour la préparation des soumissions au Conseil du Trésor; 53
Savoie, Donald; 30, 32-35
Secrétariat des langues officielles; IV, 31, 32, 34, 35, 83
Semaine des langues officielles; 38
Sénat; III, XI, XII, 30, 47-51, 54, 68, 78, 79
Service Canada; 102, 104, 109, 115, 118-120, 131, 133
Service correctionnel Canada; 118, 133, 141
Service météorologique du Canada; 123
Services
au public; VII, 4, 26, 34, 79, 113, 116, 126, 145
de santé; 20, 21, 29, 83, 84, 87, 144
d'interprétation; 26
Skutnabb-Kangas, Tove; 46
Société canadienne des postes, voir *Postes Canada*
Société canadienne d'hypothèques et de logement; 107, 111, 118

Société d'aide au développement des collectivités; 121, 126, 130, 131, 133, 142, 143
Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick; 125
Société du Musée canadien des civilisations; 109, 118, 119, 121, 130, 131
Société éducative de visites et d'échanges Canada (SEVEC); 17
Société franco-manitobaine; IX
Société Radio-Canada, voir *CBC/Radio-Canada*
Société Santé en français; 20
Soins de santé; 17, 20, 40, 83, 86
Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux; 130
Sondage sur la langue de travail; 129-132, 136, 147
Sous-comité consultatif sur l'accès à la justice; 22, 23
Sous-ministres; IV, 31, 32, 34, 37
Sous-ministres adjoints; 31
Statistique Canada; 17, 18, 25, 28, 80, 82, 83, 105, 109, 110, 111, 117-119, 121, 130, 131, 136, 142
Sudbury; 83

T

Téléfilm Canada; 91
Terre-Neuve-et-Labrador; 75, 103
Territoires du Nord-Ouest; 103
Toronto; 42, 56, 62-64, 66, 122, 124
Tourisme Colombie-Britannique; 93
TQS; 79
Transcheck-2; 28
Transfert linguistique; 29
Transparence; VI, 18, 76
Transports Canada; 108, 118, 131, 133
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada; 102, 104, 107, 118, 129, 131, 133, 135, 144
Tribunaux; 71, 97, 98, 101, 125

U

Union européenne; 46, 21, 40, 42, 74, 85, 90, 145
Université; V, X
de l'Alberta; IX, 20, 76
de Moncton; 52
de Montréal; 50, 85
d'Ottawa; IX, 61, 91
McGill; 21
Roskilde (Danemark); 46

V

Vancouver; 56, 66, 78, 79, 93, 122, 125, 144

Vérifications; 3, 14, 15, 101, 105, 113, 122, 124, 126, 127, 135, 142, 144, 147

VIA Rail; 108, 118, 131, 133

Ville, voir *municipalités*

Vimy, voir *Monument commémoratif du Canada à Vimy*

Vitalité des communautés; II, IV, 3, 17, 18, 53, 60, 71, 80, 82-90, 94, 96-98, 145

W

White, John D.; 48

Winnipeg; 88

Y

Yukon; 63, 103